LE CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC | UN ALLIÉ DE CHOIX

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2014 2015

Québec

LE CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC | UN ALLIÉ DE CHOIX

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2014 2015

CETTE PUBLICATION A ÉTÉ RÉDIGÉE PAR:

Centre de services partagés du Québec
675, Grande Allée Est, 4e étage, secteur 4.550
Québec (Québec) G1R 5W5

Elle est disponible en version PDF dans le site Web du Centre de services partagés du Québec:
www.csps.gouv.qc.ca

La forme masculine employée dans le texte désigne aussi bien les femmes que les hommes, le cas échéant.

Couverture: Carolina, 10 points
Pages intérieures: Enviro 100, 120M

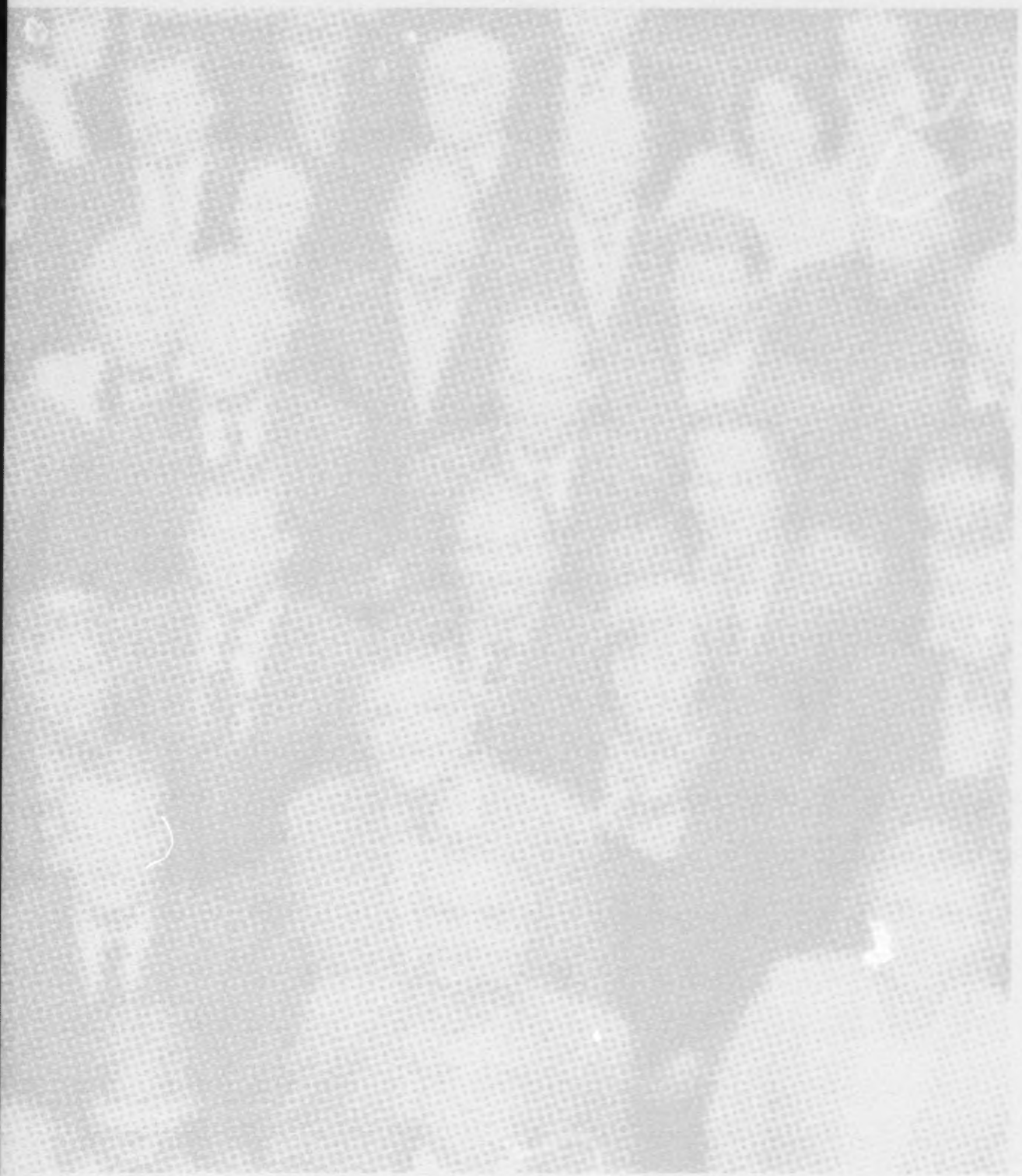
DÉPÔT LÉGAL

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2015
Bibliothèque et Archives Canada, 2015

ISBN: 978-2-550-74025-4 (version imprimée)
ISBN: 978-2-550-74057-5 (PDF)

ISSN: 1911-7906 (version imprimée)
ISSN: 1911-7914 (PDF)

LE CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC



Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous transmettre le *Rapport annuel de gestion 2014-2015* du Centre de services partagés du Québec portant sur l'exercice se terminant le 31 mars 2015. Ce rapport fait état des résultats obtenus et des principales réalisations dans les domaines sous la responsabilité du Centre de services partagés du Québec.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre responsable de l'Administration gouvernementale et de la Révision permanente des programmes et président du Conseil du trésor,

Original signé

Martin Coiteux

Québec, novembre 2015

Monsieur Martin Coiteux
Ministre responsable de l'Administration gouvernementale et de la Révision permanente des programmes et président du Conseil du trésor

Monsieur le Ministre,

Nous avons le plaisir de vous transmettre le Rapport annuel de gestion 2014-2015 du Centre de services partagés du Québec.

Ce rapport présente notamment les résultats obtenus dans les domaines sous la responsabilité du Centre de services partagés du Québec pour la période du 1er avril 2014 au 31 mars 2015.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

La présidente du conseil d'administration,

Original signé

Guylaine Rioux

Le président-directeur général,

Original signé

Serge Joyal

Québec, septembre 2015

TABLE DES MATIÈRES

[illegible] 6

[illegible] 8

[illegible]
[illegible] 9

[illegible] 9

[illegible] 9

[illegible] 9

[illegible]
[illegible] 10
[illegible] 10
[illegible] 10
[illegible] 10
[illegible] 10
[illegible] 11

[illegible]
[illegible] 12
[illegible] 12
[illegible] 13
[illegible] 13

[illegible]
[illegible] 14
[illegible] 14
[illegible] 15
[illegible] 15
[illegible] 15
[illegible] 16
[illegible] 16
[illegible] 16
[illegible] 17

[illegible]
[illegible] 18
[illegible] 18
[illegible] 19

LE MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

LE PLAN DE TRANSFORMATION

DÉCLARATION SUR LA FIABILITÉ DES DONNÉES

DÉCLARATION SUR LA FIABILITÉ DES DONNÉES

Les résultats et les renseignements contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de notre responsabilité. Cette responsabilité concerne la fiabilité de l'information et des données qui y figurent ainsi que celle des contrôles afférents.

Les données du *Rapport annuel de gestion 2014-2015* du Centre de services partagés du Québec décrivent fidèlement la mission, la vision, les valeurs et les domaines d'activité de l'organisation. Ce rapport précise également les objectifs, les indicateurs et les résultats relatifs aux objectifs stratégiques et à la Déclaration de services aux citoyens.

Le conseil d'administration a la responsabilité de surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière de reddition de comptes. Dans l'exercice de cette responsabilité, il est assisté par le comité de vérification et de gestion des risques. Les membres de ce comité rencontrent la direction, examinent le rapport et en recommandent l'approbation au conseil d'administration.

À notre connaissance, les données et les renseignements présentés dans ce rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents sont fiables, de sorte qu'ils traduisent la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2015.

Le président-directeur général,

Original signé

Denys Jean

Le vice-président aux services d'infrastructures p. i.,

Original signé

François Bérubé

Le vice-président aux solutions d'affaires,

Original signé

Bernard Bouvet

Le vice-président aux ressources matérielles et aux moyens de communication,

Original signé

Brigitte Guay

Le vice-président aux ressources humaines et financières,

Original signé

François Bérubé

Québec, septembre 2015

RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE

RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE

Monsieur le Président-directeur général,

Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans le *Rapport annuel de gestion 2014-2015* du Centre de services partagés du Québec. La responsabilité de la fiabilité de cette information incombe à la direction du Centre de services partagés du Québec.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information et, par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur.

Notre examen a été effectué en s'appuyant sur les normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans le *Rapport annuel de gestion 2014-2015* du Centre de services partagés du Québec nous paraît, à tous les égards importants, plausible et cohérente.

La directrice de la vérification interne,

Original signé

Anne DeBlois, CPA, CA

Québec, septembre 2015

CONSEIL D'ADMINISTRATION

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Les affaires du Centre de services partagés du Québec sont administrées par un conseil d'administration. Ce dernier est composé de 11 membres, dont le président-directeur général. Au moins six membres, autres que le président-directeur général, sont issus de l'administration gouvernementale et au moins un de ces six membres doit travailler dans une région autre que celle de Montréal ou de Québec. Les membres du conseil d'administration sont nommés par le gouvernement du Québec. En plus du président-directeur général, une personne est nommée pour assurer la présidence du conseil d'administration afin de distinguer les responsabilités de chacun.

Au 31 mars 2015, les membres du conseil d'administration du Centre sont :

Vice-présidente du conseil d'administration

> M^me^ Guylaine Rioux, vice-présidente, Loto-Québec

> M. Denys Jean, président-directeur général, Centre de services partagés du Québec

> M. Richard Audet, sous-ministre associé, ministère de la Santé et des Services sociaux

> M. Bernard Matte, sous-ministre, ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale

> M^me^ Joceline Béland, directrice, ministère des Transports

> M^me^ Susan McKercher, adjointe au directeur principal, Secrétariat de liaison de l'agglomération de Montréal, Ville de Montréal

> M^me^ Marie-Josée Guérette, vice-présidente, La Capitale Groupe financier

> M^me^ Francine Thomas, collaboratrice associée, CEFRIO

INTRODUCTION

INTRODUCTION

Le *Rapport annuel de gestion 2014-2015* du Centre de services partagés du Québec (ci-après « le Centre ») couvre la période du 1er avril 2014 au 31 mars 2015. Il a été préparé conformément à la *Loi sur l'administration publique* (chapitre A-6.01) et fait état des résultats relatifs aux objectifs indiqués au Plan stratégique 2012-2015.

Ce rapport constitue le principal outil de reddition de comptes du Centre et expose les faits saillants de la dernière année. Il est constitué de quatre parties.

1 · La première partie présente le Centre, soit sa mission, sa vision, ses valeurs, ses domaines d'activité et sa structure administrative.

2 · La deuxième partie est consacrée aux résultats obtenus à l'égard des engagements présentés dans le Plan stratégique 2012-2015, pour chacune des trois orientations retenues et elle rend compte également des résultats relatifs :

- À la Déclaration de services aux citoyens ;
- À l'utilisation des ressources ;
- Aux résultats financiers.

3 · La troisième partie rend compte des exigences découlant de lois, de politiques et d'autres documents gouvernementaux, soit :

- L'accès à l'égalité en emploi ;
- Le développement durable et les changements climatiques ;
- L'emploi et la qualité de la langue française ;
- Les renseignements relatifs aux contrats de services ;
- La gestion et le contrôle des effectifs ;
- La gouvernance du Centre de services partagés du Québec ;
- La protection des renseignements personnels et l'accès à l'information ;
- La politique de financement des services publics ;
- Les recommandations du Vérificateur général du Québec.

4 · La quatrième partie regroupe deux annexes. On y trouve, au 31 mars 2015, la liste non exhaustive des lois et règlements appliqués par le Centre et le code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration du Centre.

FAITS SAILLANTS

LE CENTRE ET SA CLIENTÈLE

Réalisation d'**économies gouvernementales de 114,2 millions de dollars**, ce qui permet au Centre de dépasser de près de 34 % la cible qu'il s'était fixée. De ces économies générées, le regroupement des acquisitions gouvernementales y contribue pour près de 80 %.

Par son offre de services en gestion et disposition des biens excédentaires, le Centre a **retourné aux ministères et aux organismes propriétaires une somme de 10,4 millions de dollars**, constituant ainsi pour eux une source de revenus supplémentaires.

Poursuite de la migration de salles de vidéoconférence, caractérisée par la prise en charge de **807 salles supplémentaires**.

Implantation du **libre-service SAGIR** dans le domaine des ressources humaines auprès de 70 000 employés du gouvernement du Québec répartis dans plus de 110 organismes, permettant notamment l'automatisation des mécanismes permettant le suivi de l'assiduité.

Mise en service du **nouvel avion-hôpital** doté de modules médicaux modernes répondant aux besoins du ministère de la Santé et des Services sociaux en matière de transport sanitaire aérien. Depuis sa mise en service, 252 missions ont été réalisées, représentant 464 patients transportés.

Mise en place d'une solution intégrée de **virtualisation pour les postes de travail**, limitant ainsi l'acquisition d'équipements et réduisant les coûts.

Intégration du Centre de numérisation.

Regroupement de l'ordinateur central de Revenu Québec.

Prise en charge de l'**hébergement des infrastructures** du ministère de la Justice du Québec.

LE CENTRE ET SON PERSONNEL

Poursuite de la mise en œuvre du **plan d'amélioration de la qualité de vie au travail** avec pour résultat que 15 des 16 actions prévues au plan ont été amorcées ou complétées, entraînant des effets positifs dans les secteurs de l'organisation.

Adoption d'un **cadre de gestion favorisant la réadaptation au travail** à la suite d'une période d'invalidité, témoignant de l'importance accordée par le Centre à la santé des personnes au travail.

Réalisation du programme de développement de la relève de gestion s'inscrivant dans la volonté gouvernementale de reconnaître le leadership de gestion comme levier de performance et visant à préparer la relève interne.

LE CENTRE, SA PERFORMANCE ET SES MÉCANISMES DE GESTION ET DE SUIVI

Résultats financiers favorables reflétant les **efforts d'optimisation réalisés et de réduction des coûts**, permettant au Centre de réaliser un surplus de **19,3 millions de dollars**.

Repositionnement de la fonction finances visant à **améliorer l'offre de services, le cadre de gestion des ressources financières et les processus d'affaires**.

PARTIE I

LE CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC

LA MISSION

LA VISION

LES VALEURS

LES DOMAINES D'ACTIVITÉ

[illegible]

[illegible]

- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]

[illegible]

- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]

[illegible]

- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]

[illegible]

- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]

[illegible]

- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]

- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]

SERVICES DE DOCUMENTATION

- Bibliothèque Cercle Rouleau
- Courrier officiel
- Gestion des droits d'auteurs
- Gestion documentaire et archivage
- Impression
- Numérisation
- Réseau informatique des bibliothèques gouvernementales

SERVICE AÉRIEN GOUVERNEMENTAL

- Lutte contre les incendies de forêt
- Nolisement des aéronefs
- Surveillance du territoire
- Transport sanitaire aérien

SERVICES WEB

- Accessibilité des documents téléchargeables
- Amélioration des sites Web informationnels et collaboratifs
- Centre sans papier
- Communications Web
- Conception de sites Web informationnels et collaboratifs
- Gestion des noms de domaines
- Délivrance de certificats Web
- Entretien de sites Web informationnels et collaboratifs
- Hébergement de sites Web informationnels
- Plateforme de collaboration gouvernementale

TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET SOLUTIONS D'AFFAIRES

- Bureautique
- Communication et collaboration
- Infrastructures
- Plateformes spécialisées
- Plateformes applicatives
- Services professionnels
- Solutions d'affaires
- Solutions d'infrastructure sur mesure

LA STRUCTURE ADMINISTRATIVE

DESCRIPTION DE L'ORGANISATION

Le Centre est sous la responsabilité du ministre responsable de l'Administration gouvernementale et de la Révision permanente des programmes et président du Conseil du trésor et il est administré par un conseil d'administration. Il est dirigé par le président-directeur général, qui est assisté dans ses fonctions par une vice-présidente et deux vice-présidents.

ORGANIGRAMME DU CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC AU 31 MARS 2015

LE BUREAU DE LA PRÉSIDENCE

Le Bureau de la présidence comprend le Secrétariat général, la Direction des affaires juridiques, la Direction des relations avec la clientèle, la Direction des communications, la Direction de la vérification interne et la Direction de la performance.

LA VICE-PRÉSIDENCE AUX RESSOURCES HUMAINES ET FINANCIÈRES

La Vice-présidence aux ressources humaines et financières assure la gestion interne des ressources humaines et financières. Elle est aussi responsable de la tenue de concours de recrutement et du développement des compétences. Elle offre également des services liés à la gestion de la rémunération, des avantages sociaux et du conseil à la retraite ainsi que des programmes d'aide aux employés. Des services de proximité sont aussi accessibles en région par l'entremise de bureaux régionaux. Cette vice-présidence rend également disponibles des services en matière d'opérations comptables, d'acquisition de biens et de services et de soutien aux utilisateurs de première ligne pour SAGIR.

Enfin, en plus des activités de sa mission liées aux ressources humaines et financières, elle est aussi responsable du Service aérien gouvernemental (SAG). Le SAG exploite une flotte diversifiée d'aéronefs qu'il met à la disposition de ses partenaires (le ministère de la Santé et des Services sociaux, la Société de protection des forêts contre le feu et la Sûreté du Québec) afin de les appuyer dans l'accomplissement de leur mission respective. Il est également responsable d'assurer un service de nolisement sécuritaire et de qualité pour les membres du Conseil exécutif, soit le premier ministre et les ministres et députés ayant une fonction d'administration officielle.

LA VICE-PRÉSIDENCE AUX RESSOURCES MATÉRIELLES ET AUX MOYENS DE COMMUNICATION

La Vice-présidence aux ressources matérielles et aux moyens de communication offre des services en acquisition, en ressources matérielles et en communication. Les services en acquisition qui incluent notamment les regroupements d'achats, les mandats particuliers et les services-conseils liés à l'acquisition de biens et de services. Les services en ressources matérielles comprennent la numérisation, l'impression, la gestion documentaire, l'entreposage, la messagerie et courrier, la disposition des biens excédentaires ainsi que le service d'aménagement. Les services en communication comprennent, entre autres, l'information documentaire, la publicité et le placement médias, la bibliothèque Cécile-Rouleau, les publications gouvernementales et la gestion d'événements.

LA VICE-PRÉSIDENCE AUX SOLUTIONS D'AFFAIRES – TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS

La Vice-présidence aux solutions d'affaires a pour mandat de concevoir, de développer et d'exploiter des solutions en technologies de l'information qui sont partagées par l'ensemble de l'appareil gouvernemental ou propres à certains ministères et organismes partenaires. Elle assure également la gouvernance conjointe des projets d'affaires et de l'évolution des solutions avec ses clientèles et parties prenantes.

Elle agit à titre de maître d'œuvre et d'opérateur des solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources humaines, financières et matérielles (SAGIR) à l'échelle gouvernementale, du Système automatisé de gestion de l'information du personnel (SAGIP) et des systèmes de recrutement en ligne du gouvernement.

Elle est également responsable du Centre de compétences Web et du Centre d'expertise en logiciel libre, deux entités appelées à conseiller et à soutenir les ministères et organismes dans la mise en place de nouveaux outils de travail numériques.

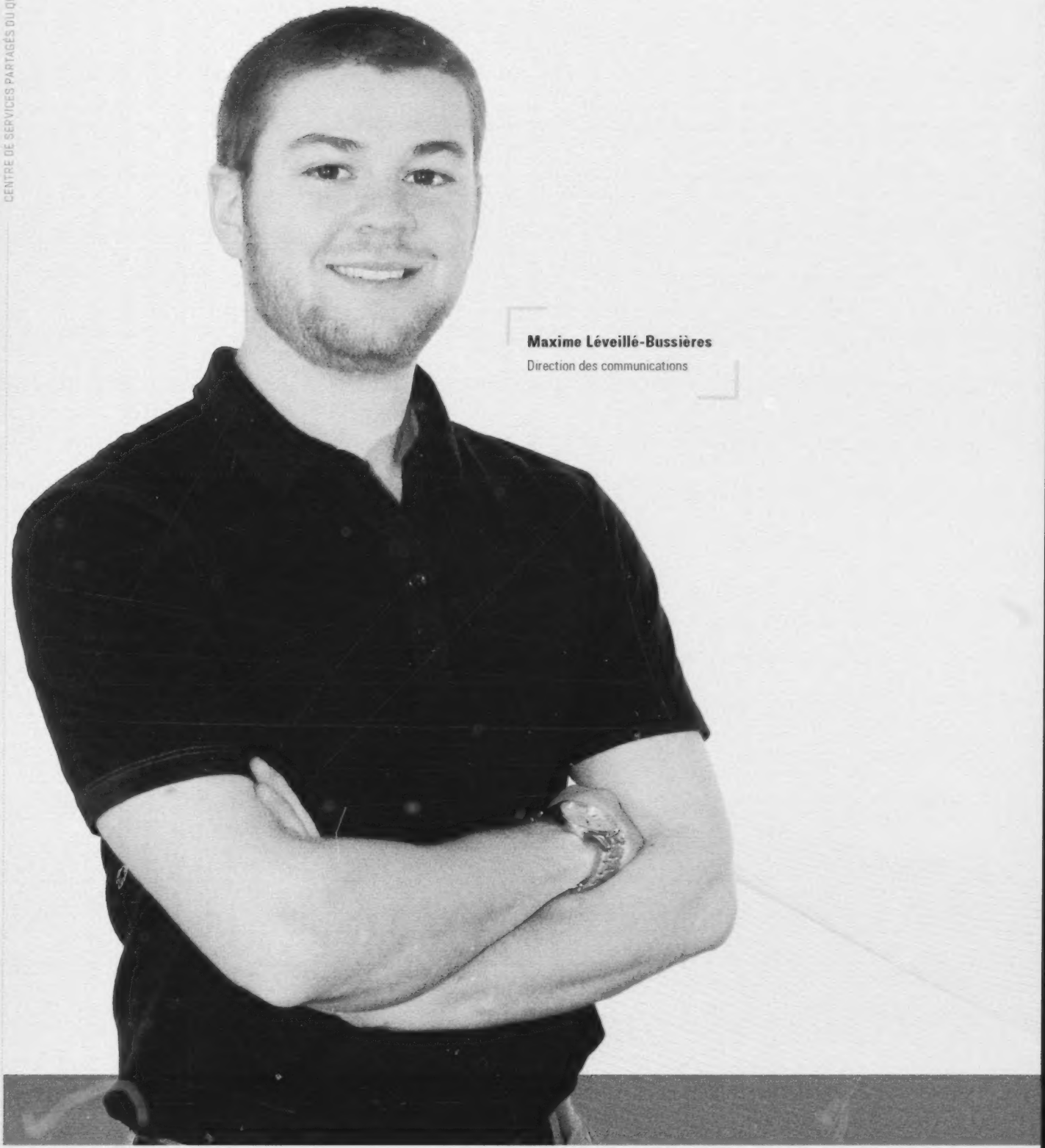
Enfin, elle a le mandat de gérer les deux centres de développement de solutions en ressources informationnelles situés à Rimouski et à Saguenay, afin de profiter de la présence dans ces régions de compétences en technologies de l'information et d'établissements visant leur développement.

LA VICE-PRÉSIDENCE AUX SERVICES D'INFRASTRUCTURES – TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS

La Vice-présidence aux services d'infrastructures a pour mandat d'offrir aux ministères et organismes une prise en charge partielle ou complète des infrastructures et des services en technologies de l'information. Elle propose des services en matière de réseaux de télécommunication qui incluent notamment la transmission de données par l'intermédiaire du Réseau intégré de télécommunication multimédia (RITM), la téléphonie, la communication mobile avec le déploiement du Réseau national intégré de radiocommunication (RENIR) ainsi qu'une offre de téléphonie cellulaire.

Par ailleurs, elle met à la disposition des ministères et organismes des systèmes, des infrastructures technologiques et des services de bureautique et offre l'assistance aux utilisateurs.

Enfin, elle planifie et veille à l'évolution des infrastructures technologiques, exploite les centres de traitement et fournit aux ministères et organismes partenaires de l'expertise en sécurité informatique.



Maxime Léveillé-Bussières
Direction des communications

PARTIE II

LES RÉSULTATS

RÉSULTATS RELATIFS AUX OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2012-2015

Le présent rapport annuel de gestion fait état des résultats obtenus au regard des enjeux, des orientations et des objectifs du Plan stratégique 2012-2015 tels qu'ils sont présentés dans le tableau suivant.

ENJEU 1

Une adhésion accrue à l'offre de services afin d'améliorer la performance administrative de l'État

ORIENTATION 1

Assurer des services pertinents répondant aux besoins de la clientèle

Objectif 1 > Recentrer l'offre sur les services à valeur ajoutée

Objectif 2 > Assurer, d'ici mars 2015, la mise en œuvre du Plan d'optimisation des infrastructures en ressources informationnelles

Objectif 3 > Assurer la réalisation des projets majeurs confiés par le gouvernement

Objectif 4 > Contribuer au déploiement de mesures de la Stratégie de gestion des ressources humaines 2012-2017

ORIENTATION 2

Consolider les stratégies d'affaires en vue d'améliorer la satisfaction de la clientèle

Objectif 5 > Instaurer une approche clientèle renouvelée

Objectif 6 > Mieux connaître les besoins et les attentes de la clientèle

Objectif 7 > Assurer une prestation de services de qualité répondant aux besoins de la clientèle

Objectif 8 > Mieux faire connaître le rôle et les services du Centre pour instaurer une réelle culture de services partagés

ENJEU 2

Une organisation performante grâce à l'expertise et à l'engagement du personnel

ORIENTATION 3

Assurer la disponibilité d'un personnel compétent et des mécanismes de gestion adéquats

Objectif 9 > Améliorer la qualité de vie au travail afin de favoriser l'attraction et la fidélisation du personnel dans un contexte de mobilité et de rareté des ressources

Objectif 10 > Assurer le développement des compétences du personnel dans les domaines clés de l'organisation

Objectif 11 > Améliorer les mécanismes de coordination et les outils de gestion

SOMMAIRE DES RÉSULTATS RELATIFS AUX OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2012-2015

ENJEU 1
Une affectation accrue à l'offre de services afin d'améliorer la performance administrative de l'État

ORIENTATION 1
Assurer des services pertinents répondant aux besoins de la clientèle

Objectif 1 : Recentrer l'offre sur les services à valeur ajoutée

	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2012-2013	RÉSULTATS 2013-2014	RÉSULTATS 2014-2015	PAGE
1	Taux de réalisation des activités prévues dans le plan d'action annuel	100 %	79 % des activités prévues au plan d'action annuel ont été réalisées[1]	92 % des activités prévues au plan d'action annuel ont été réalisées[1]	50 % des activités prévues au plan d'action annuel ont été réalisées[1]	38
2	Économies générées annuellement	Économies moyennes annuelles de 85 M$	Les économies générées en 2012-2013 sont de 118,8 M$	Les économies générées en 2013-2014 sont de 132,3 M$	Les économies générées en 2014-2015 sont de 114,2 M$	39

Objectif 2 : Assurer, d'ici mars 2015, la mise en œuvre du Plan d'optimisation des infrastructures en ressources informationnelles

	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2012-2013	RÉSULTATS 2013-2014	RÉSULTATS 2014-2015	PAGE
3	Taux de réalisation annuel des activités prévues	100 % au 31 mars 2015	54 %[2] des activités prévues au plan d'action annuel ont été réalisées[1]	85 % des activités prévues au plan d'action annuel ont été réalisées[1]	100 % des activités prévues au plan d'action annuel ont été réalisées[1]	40

Objectif 3 : Assurer la réalisation des projets majeurs confiés par le gouvernement

	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2012-2013	RÉSULTATS 2013-2014	RÉSULTATS 2014-2015	PAGE
4	Taux de réalisation annuel des projets	Selon les paramètres établis	86 % des activités prévues au plan d'action annuel ont été réalisées[1]	95 % des activités prévues au plan d'action annuel ont été réalisées[1]	80 % des activités prévues au plan d'action annuel ont été réalisées[1]	42

Objectif 4 : Contribuer au déploiement des mesures de la Stratégie de gestion des ressources humaines 2012-2017

	INDICATEUR	CIBLE[3]	RÉSULTATS 2012-2013	RÉSULTATS 2013-2014	RÉSULTATS 2014-2015	PAGE
5	Taux de réalisation annuel des activités prévues	À établir annuellement	71 % des activités prévues au plan d'action annuel ont été réalisées[1]	83 % des activités prévues au plan d'action annuel ont été réalisées[1]	100 % des activités prévues au plan d'action annuel ont été réalisées[1]	47

1 - Ce chiffre représente le pourcentage moyen de réalisation de l'ensemble des activités prévues dans le plan d'action au cours de la période concernée pour cet indicateur.

2 - Le résultat publié dans le rapport annuel 2012-2013 du Centre était de 38 %. Ce résultat a été calculé sur la base de la réalisation du plan d'optimisation échelonné sur trois ans, soit jusqu'au 31 mars 2015. Il a été redressé à 54 % afin qu'il rende compte de l'indicateur correspondant, soit le taux de réalisation annuel des activités prévues.

3 - Les activités sont planifiées annuellement en réponse aux demandes gouvernementales reçues.

ENJEU 1

Une adhésion accrue à l'offre de services afin d'améliorer la performance administrative de l'État

ORIENTATION 2

Consolider les stratégies d'affaires en vue d'améliorer la satisfaction de la clientèle

Objectif 5 : Instaurer une approche clientèle renouvelée

[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
6	Nombre de nouvelles mesures mises en place	4 établi annuellement	40 % des activités nécessaires à la mise en place des mesures visées ont été exécutées en 2012-2013[1]	53 % des activités nécessaires à la mise en place des mesures visées ont été exécutées en 2013-2014[1] Une mesure a été mise en place	Travaux nécessités en marche au plan de transformation	46

Objectif 6 : Mieux connaître les besoins et les attentes de la clientèle

[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
7	Taux de satisfaction de la clientèle	80 % au 31 mars 2015	Le taux de satisfaction de la clientèle est de 67,9 % en date du 31 mars 2013[2]	Aucune nouvelle mesure du taux de satisfaction n'a été réalisée en 2013-2014	Aucune nouvelle mesure du taux de satisfaction n'a été réalisée en 2014-2015	49

Objectif 7 : Assurer une prestation de services de qualité répondant aux besoins de la clientèle

[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
8	Taux de réalisation annuel des activités du plan intégré d'amélioration des services d'une durée de trois ans	100 % au 31 mars 2015	67 % des activités prévues au plan d'action pour les trois années se terminant le 31 mars 2015 ont été réalisées[1]	78 % des activités prévues au plan d'action pour les trois années se terminant le 31 mars 2015 ont été réalisées[1]	167 % des activités prévues au plan d'action pour les trois années se terminant le 31 mars 2015 ont été réalisées[1]	54

Objectif 8 : Mieux faire connaître le rôle et les services du Centre pour instaurer une réelle culture de services partagés

[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
9	Activités réalisées	6 établi annuellement	83 % des activités prévues au plan d'action annuel ont été réalisées[1]	100 % des activités prévues au plan d'action annuel ont été réalisées[1]	100 % des activités prévues au plan d'action annuel ont été réalisées[1]	62

1. Ce chiffre représente le pourcentage moyen de réalisation de l'ensemble des activités prévues dans le plan d'action au cours de la période s'échelonnant pour cet indicateur.
2. Ce taux de satisfaction a été obtenu à la suite de l'évaluation de 20 regroupements de services du Centre dont 7 ont été évalués une fois et un faible nombre de répondants.

ENJEU 2	ORIENTATION 3
Une organisation performante grâce à l'expertise et à l'engagement du personnel	Assurer la disponibilité d'un personnel compétent et des instruments de gestion adéquats

Objectif 6 : Améliorer la qualité de vie au travail afin de favoriser l'attraction et la fidélisation du personnel dans un contexte de mobilité et de rareté des ressources

	Indicateur	Valeur	Valeur cible 2015	Valeur cible 2016-2018	Source de données	Page
I9	Nombre de mesures de plans d'amélioration de la qualité de vie au travail mises en place	À établir annuellement	Mesures déjà mises en place pour l'année 2014-2015	100 % des activités prévues au plan d'action annuel ont été réalisées[1] Objectif mesures non déjà mises en place	100 % des activités prévues au plan d'action annuel ont été réalisées. Les mesures ont été mises en place	34
I10	Indice de satisfaction du climat organisationnel	6,24 au plus tard le 31 mars 2015	L'indice de satisfaction du climat organisationnel par de 6,5 est visée au 31 mars 2015	Nouvelle mesure de l'indice de satisfaction du climat organisationnel à cette échéance en 2015-2016	Aucune nouvelle mesure de l'indice de satisfaction du climat organisationnel n'a été réalisée au 2016-2018	34
I11	Taux annuel de départ volontaire	4 %.	Le taux de départ volontaire pour l'année 2015-2016 est de 12,5 %.	Le taux de départ volontaire pour l'année 2016-2018 est de 11,5%.	Le taux de départ volontaire pour l'année 2016-2018 est de 10,5%.	34

Objectif 16 : Assurer le développement des compétences du personnel dans les domaines clés de l'organisation

	Indicateur	Valeur	Valeur cible 2015-2016	Valeur cible 2016-2018	Source de données	Page
I15	Taux annuel de la masse salariale consacrée à la formation	1 %% par an	1 %% consacrée à la masse salariale consacrée à la formation.	1 %% consacrée à la masse salariale consacrée à la formation.	1 %% consacrée à la masse salariale consacrée à la formation.	37
I16	Taux de réalisation du plan d'action de développement des compétences du personnel	100 % au 31 mars 2015	Nouvelle cible à cette date pour l'année 2014-2015	80 % des activités prévues ont été réalisées[1]	Au regard aux taux d'objectifs réalisés au plan de développement de l'année, le plan d'action de développement des compétences du personnel a été mis à réalisé à 80%.	38

Objectif 17 : Améliorer les interventions de coordination et les outils de gestion

	Indicateur	Valeur	Valeur cible 2015-2016	Valeur cible 2016-2018	Source de données	Page
I18	Nombre de mécanismes et d'outils de gestion améliorés	À établir annuellement	30 mécanismes et outils ont été améliorés sur un total de 31 prévus au plan d'action annuel, soit 96 % des améliorations prévues[1]	29 mécanismes et outils ont été améliorés sur un total de 30 prévus au plan d'action annuel, soit 97% des améliorations prévues[1]	31 mécanismes et outils ont été améliorés. L'objectif visant mécanismes et l'un objectif de réalisation sur un total de 31 prévus au plan d'action annuel, soit 96% des améliorations prévues	39

1 Ou autre(s) paramètre(s) permettant de valoriser de l'ensemble des activités prévues dans le plan d'action ou suivi de la période concernée pour un indicateur

RÉSULTATS RELATIFS AUX OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2012-2015

ENJEU 1	ORIENTATION 1	AXE I
[illegible]	[illegible]	[illegible]

Objectif 1 : Recentrer l'offre sur les services à valeur ajoutée

[illegible]

[illegible]

[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]

[illegible]

[illegible]

[redacted]

[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]			
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]			
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]			
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]			
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]

[illegible]

Objectif 2 : Assurer, d'ici mars 2015, la mise en œuvre du Plan d'optimisation des infrastructures en ressources informationnelles

La Centre a entamé la révision de son offre de services afin de s'assurer qu'elle réponde plus adéquatement aux besoins de la clientèle, qu'elle représentera une valeur ajoutée sur le plan gouvernemental et qu'elle génèrera des économies.

Dans cette perspective, et en appui aux orientations gouvernementales, la mise en œuvre du Plan d'optimisation des infrastructures en ressources informationnelles représente un fort potentiel de gains en matière de productivité. Beaucoup d'efforts seront déployés au cours des prochaines années pour que les objectifs soient atteints. Ce plan vise notamment la mise en commun des infrastructures technologiques, la consolidation des environnements bureautiques et celle des services de télécommunication.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2012-2013	RÉSULTATS 2013-2014	RÉSULTATS 2014-2015
Taux de réalisation annuel des activités prévues	100 % au 31 mars 2015	94 %[1] des activités prévues au plan d'action annuel ont été réalisées	95 % des activités prévues au plan d'action annuel ont été réalisées	100 % des activités prévues au plan d'action annuel ont été réalisées

En 2014-2015, le Centre a réalisé des travaux relatifs à l'axe 3 du Plan d'optimisation des infrastructures en ressources informationnelles relatif à la mise en commun des infrastructures réseau et des services téléphoniques.

MISE EN COMMUN DES INFRASTRUCTURES TECHNOLOGIQUES

- Dans le cadre du regroupement et de la centralisation de la gestion des centres de traitement informatique, le Centre a réalisé la prise en charge de l'hébergement de l'ordinateur central de l'Agence du revenu du Québec ainsi que la prise en charge de l'hébergement des infrastructures du ministère de la Justice du Québec.

MISE EN COMMUN DES INFRASTRUCTURES RÉSEAU ET DES SERVICES TÉLÉPHONIQUES

- Poursuite de la migration du salles de vidéoconférence conformément à l'offre de services du Centre, caractérisée par la prise en charge de 307 salles supplémentaires. Depuis le lancement du service en 2012, 2 300 terminaux ont été reliés au pont de vidéoconférence.
- Ajout de 5 277 lignes supplémentaires dans le cadre de son offre de services en téléphonie cellulaire.
- Dans le but d'établir une nouvelle offre en téléphonie IP, le Centre a entrepris l'élaboration d'un dossier d'affaires. À cet effet, une publication d'une demande d'intérêt a été réalisée visant à mieux aligner le besoin et l'offre de marché, permettant ainsi de déterminer le meilleur scénario à présenter au dossier d'affaires. Au 31 mars 2015, l'état d'avancement du dossier d'affaires est de 65 %.

1. Ce résultat publié dans le rapport annuel 2012-2013 du Centre était de 90 %. Ce résultat a été calculé sur la base de la réalisation du plan d'optimisation pluriannuel sur trois ans, soit jusqu'au 31 mars 2015. Il a été indiqué à 94 %, afin qu'il rende compte de l'indicateur correspondant, soit le taux de réalisation annuel des activités prévues.

AUTRES RÉALISATIONS – UTILISATION DU LOGICIEL LIBRE

- Le Centre a reçu le mandat de développer une expertise de pointe afin d'accompagner les organismes publics dans l'élaboration de solutions basées sur des logiciels libres, et ce, au bénéfice de l'État québécois. En effet, l'utilisation du logiciel libre contribue à la réduction des dépenses gouvernementales et participe à l'amélioration de l'autonomie des organismes publics par rapport aux grands prestataires de services.

- En continuité avec les réalisations de l'année précédente, dont la création du Centre d'expertise en logiciel libre, le Centre contribue en continu, auprès des ministères et des organismes, à la mise en œuvre de la stratégie d'utilisation du logiciel libre du gouvernement du Québec. À cet effet, des outils ont été mis en place ou ont été améliorés afin que soit soutenue la réalisation des projets, soit :
  - Une méthodologie d'analyse des logiciels libres ;
  - Trois licences de logiciels libres du Québec pour les développements faits par le gouvernement ;
  - Une communauté de pratique sur le logiciel libre sur la plateforme du gouvernement ouvert ;
  - Un modèle de communauté ;
  - Un système de gestion de développement collaboratif de logiciel, appelé « *La forge* », dont les objectifs sont de permettre :
    - À plusieurs développeurs de participer ensemble au développement d'un ou plusieurs logiciels ;
    - De partager les solutions développées par les communautés ;
    - La mise en commun, le partage et la mutualisation des logiciels entre les organismes publics, source d'économies potentielles.
  - L'élaboration de trois formations.

  De plus, le Centre a collaboré à la promotion du logiciel libre par sa participation à de nombreuses conférences et présentations, par sa participation à l'organisation du Salon du logiciel libre du Québec et par l'animation d'un forum de discussion. Il a accompagné les organismes publics dans la mise en œuvre des projets impliquant l'utilisation de logiciels libres en partenariat avec certains ministères et organismes.

ENJEU 1	ORIENTATION 1	AXE II
Une adhésion accrue à l'offre de services afin d'améliorer la performance administrative de l'État	Assurer des services pertinents répondant aux besoins de la clientèle	Le soutien et l'expertise reconnue

Objectif 3 > Assurer la réalisation des projets majeurs confiés par le gouvernement

Le regroupement des experts dans des domaines clés constitue une réelle valeur ajoutée pour l'administration publique, car il facilite le développement des compétences et la gestion de la relève de façon à préserver l'expertise.

OBJECTIF 3	INDICATEUR 4	CIBLE	RÉSULTATS 2012-2013	RÉSULTATS 2013-2014	RÉSULTATS 2014-2015
	Taux de réalisation annuel des projets	Selon les paramètres établis	**86 %** des activités prévues au plan d'action annuel ont été réalisées	**95 %** des activités prévues au plan d'action annuel ont été réalisées	**80 %** des activités prévues au plan d'action annuel ont été réalisées

Dans le domaine des technologies de l'information, le gouvernement du Québec confie la réalisation de projets majeurs au Centre. L'expertise de ce dernier a notamment contribué au déploiement de la Solution d'affaires en gestion intégrée des ressources (SAGIR) et à celui du Réseau national intégré de radiocommunication (RENIR).

En matière de services aériens gouvernementaux, le Centre entend améliorer son offre de services de transport sanitaire afin d'appuyer le ministère de la Santé et des Services sociaux dans l'accomplissement de sa mission.

L'année 2014-2015 a permis la poursuite des travaux relatifs à ces projets majeurs, plus particulièrement par la réalisation des activités suivantes.

SOLUTION D'AFFAIRES EN GESTION INTÉGRÉE DES RESSOURCES (SAGIR)

--- La phase SGR2 de SAGIR vise la modernisation des pratiques et des outils de gestion des ressources humaines, à l'exception de ceux concernant la dotation (inclus dans la phase SGR3) ainsi que le calcul et la préparation de la paie (intégrés au Système automatisé de gestion des informations sur le personnel). Cette phase a été réalisée en deux livraisons, la première ayant été réalisée en 2010-2011.

La deuxième livraison de cette phase vise à ajouter des fonctions au système de gestion des ressources humaines, notamment celles concernant la gestion de l'assiduité, des absences, du bulletin de paie et des listes de rappel. Cette deuxième livraison a été conçue et réalisée en 2013-2014 et mise en production en 2014-2015. De plus, les huit demandes d'améliorations reçues et autorisées en marge de cette deuxième livraison ont été livrées au cours de l'année en réponse aux besoins exprimés par les utilisateurs.

L'année 2014-2015 a permis de compléter la réalisation et la mise en œuvre de la phase SGR2 de SAGIR, caractérisée par l'implantation d'une application en libre-service pour le domaine des ressources humaines. Cette application est accessible à 70 000 employés du gouvernement du Québec répartis dans plus de 110 ministères et organismes. La mise en œuvre de cette phase de SAGIR permet d'améliorer la gestion des ressources dans la fonction publique, notamment par :

- Un renforcement de l'application du cadre gouvernemental de gestion des ressources humaines ;
- L'élimination de trois millions de documents en version papier par année ;
- L'automatisation des mécanismes permettant le suivi de l'assiduité ;
- Une gestion plus rapide de l'information ;
- Un accroissement de l'autonomie des utilisateurs.

--- La phase SGR3 de SAGIR vise à munir le gouvernement d'un système de dotation en ligne, permettant ainsi la mise en place d'un service grand public de dotation en ligne des postes dans la fonction publique par recrutement et prenant également en considération les services de mutation, d'affectation et de promotion du personnel de la fonction publique.

Cette phase de SAGIR est exploitée par l'intermédiaire d'un progiciel en mode services acquis en 2013-2014. Cette approche permet d'optimiser les coûts d'acquisition car le coût de développement de ce progiciel est assumé par de nombreux clients et permet un déploiement plus rapide.

La portée de la phase SGR3 de SAGIR comprend tout le personnel nommé en vertu de la Loi sur la fonction publique ainsi que le personnel policier relevant du gouvernement du Québec. Dans un souci d'efficacité, ce projet sera réalisé en deux volets soit :

- Volet 1 : Personnel nommé en vertu de la Loi sur la fonction publique ;
- Volet 2 : Personnel policier.

Cette réalisation en deux volets est plus adaptée à la réalité, car ces deux volets :

- Ont des maîtres d'ouvrage distincts ;
- Font l'objet de décisions distinctes de la part du Conseil du trésor ;
- Font l'objet d'une reddition de comptes distincte.

Une première version de la solution concernant le volet 1 a été mise en production au Centre en février 2015 en prévision de sa mise en ligne. Une seconde version sera implantée dans l'ensemble des ministères et des organismes au cours de la prochaine année.

--- Le progiciel de gestion intégré de la firme Oracle, acquis en 1999, constitue la base technologique liée au fonctionnement de SAGIR. La firme Oracle a annoncé le maintien du soutien technique complet pour la version 11 de son progiciel utilisé par SAGIR jusqu'en novembre 2013, et un soutien limité jusqu'en décembre 2015.

Par conséquent, il devenait impératif de procéder à la mise à niveau du progiciel utilisé pour assurer le fonctionnement de SAGIR par une migration vers sa version 12, cela afin que les risques de perturbations majeures des opérations soient réduits et que la pérennité des actifs informationnels de SAGIR soit assurée.

À cet effet, le gouvernement a autorisé la réalisation de travaux de mise à niveau, la première étape étant la réalisation d'une étude dont les résultats serviront à constituer le dossier d'affaires requis par la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles.

Cette étude, en cours en 2014-2015, permettra de déterminer les effets de cette nouvelle version, de définir les différentes stratégies de réalisation, d'évaluer plus précisément les efforts requis pour la réalisation et l'implantation de cette mise à niveau. Elle permettra de recommander au gouvernement une solution de mise à niveau optimale et à moindre coût.

--- À la suite de la création de l'Agence du revenu du Québec, les besoins de cette dernière en lien avec la gestion des ressources humaines, financières, matérielles et communicationnelles ont évolué. Conséquemment, Revenu Québec souhaitait la mise en place d'une solution de type SAGIR, soit SAGIR-RQ, devant répondre aux trois exigences suivantes :

- Reconnaissance du rôle de maître d'ouvrage à l'Agence à l'égard des améliorations requises à SAGIR-RQ ;
- Capacité de répondre aux besoins actuels de l'Agence ;
- Capacité d'évolution selon les besoins spécifiques de l'Agence sans être assujettie au plan d'évolution gouvernementale de SAGIR ou sans qu'il la limite.

L'Agence a confié au Centre le mandat de définir et de mettre en place une solution respectant ces paramètres. Ainsi, le Centre a procédé, en avril 2014, à l'implantation d'une solution de type SAGIR correspondant à une unité de gestion opérationnelle connue sous le vocable « UGO » afin de répondre aux besoins de l'Agence en matière de gestion des ressources matérielles et financières.

De plus, des travaux ont été amorcés par le Centre en vue d'adapter UGO à la solution de gestion intégrée des ressources humaines conçue par l'Agence.

RÉSEAU NATIONAL INTÉGRÉ DE RADIOCOMMUNICATION (RENIR)

--- Le RENIR est conçu pour répondre aux besoins de services de communication de groupes à l'intérieur de l'administration publique afin de soutenir le Plan national de sécurité civile du Québec et d'assurer la continuité des services de radiocommunication auprès des organismes utilisateurs tels que la Sûreté du Québec et le ministère des Transports du Québec.

Le projet de développement du RENIR a été complété en mars 2013. Plus de deux millions de communications par année sont acheminées par l'intermédiaire de ce réseau qui couvre une superficie de plus de 560 000 km^2 et qui repose notamment sur 131 sites radios dotés de la technologie d'allocation dynamique de fréquences (ADF). Le RENIR constitue un réseau de sécurité publique et, à cet égard, il doit être disponible en tout temps, quelles que soient les conditions.

Le Centre poursuit le transfert des clientèles des réseaux conventionnels vers le RENIR. En 2014-2015, 365 terminaux supplémentaires y ont été transférés. De plus, des travaux d'amélioration de couverture ont été réalisés préalablement aux activités de transfert de la clientèle des services préhospitaliers d'urgence du ministère de la Santé et des Services sociaux afin que le succès de l'opération soit assuré.

SERVICE AÉRIEN GOUVERNEMENTAL

--- Le service d'évacuation aéromédicale est offert par le Service aérien gouvernemental. Il vise à assurer l'évacuation de patients en provenance de régions éloignées et dont la condition clinique exige un transport rapide vers les grands centres hospitaliers du Québec et des soins médicaux intensifs en cours de vol.

Le Centre a entrepris la réalisation de différents projets qui permettront d'améliorer son service d'évacuation aéromédicale. L'année 2014-2015 est caractérisée par les réalisations suivantes.

- Poursuite des travaux d'aménagement de l'avion de type Dash-8 acquis en juillet 2012 à l'occasion de la mise en place d'un service d'avion-ambulance. Les enjeux d'ingénierie expliquent notamment les délais rendus nécessaires.
- Poursuite et fin des travaux d'aménagement de l'avion de type Challenger acquis en février 2012 en remplacement de l'avion-hôpital. Ces travaux d'aménagement permettront à l'avion de répondre aux exigences essentielles à l'exercice de sa mission.

  Le nouvel avion-hôpital est en service depuis septembre 2014 et compte déjà à son actif la réalisation de 252 missions, assurant ainsi le transport de 464 patients.

MISE À NIVEAU DES LOGICIELS DES POSTES DE TRAVAIL

Le Centre offre actuellement les services relatifs au bureau électronique à plus de 12 000 utilisateurs à partir de plus de 21 100 postes de travail répartis entre le Centre et ses clients, et utilisant essentiellement le système d'exploitation Windows XP de Microsoft. Ces postes de travail emploient également différentes versions de la suite bureautique, soit Office XP, Office 2003 et Office 2007.

La version Office XP, les versions Windows XP et Office 2003 ne sont plus supportées par la firme Microsoft depuis avril 2014. Le Centre a donc reçu pour mandat d'adapter les postes de travail à un système d'exploitation et à une suite bureautique modernes et supportés par Microsoft.

Plus de 1 500 applications touchant les postes de travail ont été répertoriées, dont plus de 1 000 applications à gestion centralisée qui sont sous la responsabilité du Centre et qui peuvent être touchées par la mise à niveau des postes de travail.

Ce projet est planifié sur une période de trois ans. Il comporte plusieurs étapes et travaux, notamment ceux complétés en 2013-2014 :

- La réalisation des architectures détaillées ;
- L'inventaire et l'analyse de compatibilité du matériel et des logiciels ;
- Les stratégies de mise en œuvre.

Les travaux entrepris au cours de l'année 2014-2015, deuxième année sur les trois années de réalisation planifiées, sont ceux relatifs à :

- La conception des trousses de logiciels ;
- L'élaboration du calendrier de déploiement ;
- L'amorce du déploiement.

ÉVALUATION DES RETOMBÉES APPLICATIVES DE LA MISE À NIVEAU DES LOGICIELS DES POSTES DE TRAVAIL – ADAPTATION DES APPLICATIONS

Dans le cadre du mandat de mise à niveau des logiciels des postes de travail, le Centre a accompli des travaux visant à réaliser les adaptations requises pour permettre le fonctionnement des applications avec Windows 8.1, Office 2013 et Internet Explorer 11 (IE 11).

Objectif 4 > Contribuer au déploiement de mesures de la Stratégie de gestion des ressources humaines 2012-2017

Le Centre collabore à la mise en œuvre de la Stratégie de gestion des ressources humaines 2012-2017, afin que les objectifs gouvernementaux soient concrétisés quant au recrutement et à la promotion des emplois de la fonction publique ainsi qu'en matière de développement et d'évaluation des compétences.

INDICATEUR S	CIBLE[8]	RÉSULTATS 2012-2013	RÉSULTATS 2013-2014	RÉSULTATS 2014-2015
Taux de réalisation annuel des activités prévues	*À établir annuellement*	**71 %** des activités prévues au plan d'action annuel ont été réalisées	**83%** des activités prévues au plan d'action annuel ont été réalisées	**100%** des activités prévues au plan d'action annuel ont été réalisées

Conformément à la Stratégie de gestion des ressources humaines 2012-2017, le Centre contribue au déploiement de mesures par sa participation à la réalisation des activités prévues, soit :

- L'accroissement de l'adhésion à l'offre de services par l'innovation dans les processus de recrutement ;
- La consolidation et le déploiement de l'offre de services en développement des compétences.

ACCROISSEMENT DE L'ADHÉSION À L'OFFRE DE SERVICES PAR L'INNOVATION DANS LES PROCESSUS DE RECRUTEMENT

Aucun concours n'a été publié en 2014-2015.

CONSOLIDATION ET DÉPLOIEMENT DE L'OFFRE DE SERVICES EN DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

- Conception de nouveaux produits :
  - Lancement d'un nouveau domaine d'activité « *Service à la clientèle et gestion des plaintes* », offrant cinq formations à la carte ;
  - Poursuite du développement du Programme civil de formation des arpenteurs de l'administration publique québécoise, créant trois nouvelles formations ;
  - Ajout d'une nouvelle formation en gestion et ressources humaines ayant pour titre *Développer son leadership pour l'administration publique*.
- Bonification de l'offre en matière de formation en mode virtuel par la production de nouvelles capsules.

8 Les activités n'ont planifiées annuellement en réponse aux demandes gouvernementales reçues.

ENJEU 1	ORIENTATION 2	AXE III
Une adhésion accrue à l'offre de services afin d'améliorer la performance administrative de l'État	Consolider les stratégies d'affaires en vue d'améliorer la satisfaction de la clientèle	Une relation d'affaires empathique

Objectif 5 : Instaurer une approche clientèle renouvelée

La satisfaction de la clientèle à l'égard de la prestation de services du Centre est fondamentale et déterminante pour la viabilité des services partagés. L'expérience des dernières années a fait ressortir la nécessité de se doter d'une vision commune de l'approche clientèle et de consolider les stratégies pour mieux cibler les actions à l'égard de la relation d'affaires et de la prestation de services. Ces actions contribueront à améliorer la satisfaction de la clientèle et, par conséquent, la croissance du Centre.

INDICATEUR 6	CIBLE	RÉSULTATS 2012-2013	RÉSULTATS 2013-2014	RÉSULTATS 2014-2015
Nombre de nouvelles mesures mises en place	À établir annuellement	**45 %** des activités nécessaires à la mise en place des mesures cibles ont été réalisées en 2012-2013	**92 %** des activités nécessaires à la mise en place des mesures cibles ont été réalisées en 2013-2014 Une mesure a été mise en place	Travaux réalisés en accord avec le plan de transformation

Depuis l'année 2012-2013, le Centre a réalisé plusieurs travaux visant à instaurer une approche clientèle s'inspirant de la culture entrepreneuriale afin d'améliorer la qualité de ses services.

Au cours de l'année 2014-2015, le Centre a vécu plusieurs changements organisationnels et a reçu du gouvernement le mandat de se recentrer sur sa mission d'origine dans le cadre de l'un des trois grands chantiers en lien avec la réinvention de l'État.

En conséquence, les travaux en lien avec l'unique objectif de son plan stratégique ont été reportés de façon à ce qu'ils s'inscrivent dans la démarche du plan de transformation. Une réflexion complète sur l'approche clientèle a été amorcée.

ENJEU 1	ORIENTATION 2	AXE IV
Une adhésion active à l'offre de services afin d'améliorer la performance administrative de l'État	Consolider les stratégies d'alliance en vue d'améliorer la satisfaction de la clientèle	Une prestation de services améliorée

Objectif 6 : Mieux connaître les besoins et les attentes de la clientèle

Pour être en mesure de livrer une prestation de services de qualité, le Centre s'est engagé à mettre en œuvre un plan intégré d'amélioration des services visant à accroître l'efficience et l'efficacité de ses processus. Pour mieux connaître et cerner l'évolution des besoins et des attentes de sa clientèle, des mécanismes de consultation seront utilisés. Toutes ces mesures contribueront à améliorer la satisfaction de la clientèle.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTATS 2013-2014	RÉSULTATS 2014-2015	RÉSULTATS 2015-2016
Taux de satisfaction de la clientèle	[redacted] au 31 mars 2016	Le taux de satisfaction de la clientèle est de [redacted] au taux de 31 mars 2013	Aucune nouvelle mesure de taux de satisfaction n'a été réalisée en 2014-2015	[redacted]

À l'automne 2012, un sondage a été réalisé afin de mesurer cet élément de la satisfaction de la clientèle. Le taux global provient de satisfaction était de [redacted].

Afin d'atteindre la cible fixée, le Centre a coordonné une démarche permettant de déterminer de nouvelles actions visant l'amélioration des services à la lumière des résultats de ce sondage de satisfaction. Mentionnons que ces actions, présentées à l'objectif 7, se sont ajoutées à celles réalisées au cours des dernières années.

Considérant les travaux en cours dans le cadre de la démarche menant au plan de transformation du Centre, la décision de réaliser un nouveau sondage auprès de sa clientèle, afin d'obtenir une nouvelle mesure de la satisfaction de la clientèle, a été reportée.

Objectif 7 : Assurer une prestation de services de qualité répondant aux besoins de la clientèle

[illegible]

ACQUISITIONS

[illegible]

RESSOURCES INFORMATIONNELLES

[illegible]

[redacted]

[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]

ÉVÉNEMENTS DU CENTRE

Au cours de la dernière année, le Centre a organisé des événements mettant en valeur sa mission et son offre de services. Il s'est aussi vu décerner plusieurs prix soulignant son expertise.

Journée des acquisitions et des technologies de l'information et des communications

Pour une quatrième année, le Centre a organisé la Journée des acquisitions et des TIC, qui rassemble plus de 300 représentants du milieu des affaires et des donneurs d'ordres des secteurs public et parapublic ainsi que de grandes entreprises.

Sous le thème *Pour explorer des solutions d'aujourd'hui*, l'événement visait à permettre aux intervenants de ces domaines d'activité importants pour l'administration publique d'être informés et d'échanger avec leurs pairs sur les enjeux et les nouveautés.

Il a permis au Centre de mieux faire connaître son offre de services et ses nouveautés, et plus particulièrement à l'égard des acquisitions et des technologies de l'information.

Inauguration du Centre de numérisation

L'inauguration a permis de faire visiter son Centre de numérisation à plus de 40 invités et de leur présenter ses activités. Cette inauguration a fourni l'occasion de présenter à la clientèle son centre moderne et à la fine pointe de la technologie et de réaliser une démonstration du processus de numérisation.

Inauguration du nouvel avion-hôpital du Service aérien gouvernemental

Lors d'une conférence de presse organisée dans le hangar du Service aérien gouvernemental, le Centre a remis aux autorités le nouvel avion-hôpital permettant de remplacer celui présentement utilisé dans le cadre du programme d'évacuations aéromédicales du Québec.

Cérémonie des prix Zénith 2014

Nomination du Centre à titre de finaliste pour le projet de refonte de l'intranet du ministère de la Famille.

Certificat de reconnaissance

Le sous-ministre du ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques a remis un certificat de reconnaissance à la directrice de la Bibliothèque Cécile-Rouleau et à la bibliothécaire pour leur contribution au Forum sciences environnement.

Le Forum a reconnu le grand dévouement du personnel de la Bibliothèque et sa façon professionnelle de prendre en charge les dossiers de recherche documentaire depuis cinq ans.

ENJEU 2	ORIENTATION 3	AXE VI
Une organisation performante grâce à l'expertise et à l'engagement du personnel	Assurer la disponibilité d'un personnel compétent et des mécanismes de gestion adéquats	Une équipe mobilisée et compétente

Objectif 9 > Améliorer la qualité de vie au travail afin de favoriser l'attraction et la fidélisation du personnel dans un contexte de mobilité et de rareté des ressources

Pour accomplir efficacement sa mission et pour répondre aux besoins de sa clientèle, le Centre doit compter sur un personnel mobilisé et compétent ainsi que sur des outils et des mécanismes de gestion adéquats. Des efforts importants seront déployés au cours des prochaines années pour préserver l'expertise, attirer et fidéliser le personnel et améliorer la performance organisationnelle.

INDICATEUR 10	CIBLE	RÉSULTATS 2012-2013	RÉSULTATS 2013-2014	RÉSULTATS 2014-2015
Nombre de mesures du plan d'amélioration de la qualité de vie au travail mises en place	À établir annuellement	**Aucune cible** n'a été fixée pour l'année 2012-2013	**100 %** des activités prévues au plan d'action annuel ont été réalisées Neuf mesures ont été mises en place	**96 %** des activités prévues au plan d'action annuel ont été réalisées Six mesures ont été mises en place

La réussite des services partagés ne pourrait être possible sans l'apport du personnel. C'est pourquoi le Centre entend offrir un milieu de travail permettant à son personnel d'apporter sa pleine contribution à la réalisation des objectifs organisationnels. Dans un contexte de rareté de la main-d'œuvre et de concurrence accrue pour obtenir les meilleures ressources, l'attraction et la fidélisation du personnel revêtent une dimension stratégique. Le Centre veut se démarquer à cet égard. C'est pourquoi il s'est doté d'un plan d'amélioration de la qualité de vie au travail dont les mesures ciblées visent à mieux informer, faire participer et valoriser son personnel. De l'information complémentaire à ce sujet est présentée à la section relative à la mobilisation du personnel et au climat de travail.

Ainsi, le Centre a adopté, en 2013-2014, un plan d'amélioration de la qualité de vie au travail qui a été diffusé aux gestionnaires et à l'ensemble du personnel. Ce plan prévoit 16 mesures, dont 9 ont été appliquées en 2013-2014 et 6 autres amorcées ou complétées au cours de l'année 2014-2015.

Cet objectif souligne le contexte actuel qui est caractérisé par la mobilité et la rareté des ressources. Ces constats s'appliquent plus particulièrement au personnel du domaine des technologies de l'information, où le Centre est très présent. Ainsi, considérant la rareté de la main-d'œuvre dans ce secteur, particulièrement dans la région de Québec, et le recours fréquent aux technologies de l'information pour répondre aux besoins des citoyens, le Centre devait mettre en œuvre des solutions visant à assurer le maintien de l'expertise gouvernementale en ressources informationnelles.

De plus, comme il est souligné en introduction de la présentation des résultats pour cet objectif, pour accomplir efficacement sa mission et pour répondre aux besoins de sa clientèle, le Centre doit préserver et développer l'expertise en attirant et en fidélisant son personnel, ce qui se traduit par l'amélioration de la performance organisationnelle.

À cet effet, le Centre maintient et poursuit ses activités dans ses deux centres de développement de solutions en ressources informationnelles (CDSRI) mis en place en 2013-2014 : un premier à Rimouski dans la région du Bas-Saint-Laurent, et un second à Saguenay, dans la région du Saguenay–Lac-Saint-Jean. Ces deux centres établis en régions déploient leur potentiel pour répondre à une partie des besoins en ressources humaines du Centre pour ce secteur d'activité.

OBJECTIF 9	INDICATEUR 11	CIBLE	RÉSULTATS 2012-2013	RÉSULTATS 2013-2014	RÉSULTATS 2014-2015
	Indice de satisfaction du climat organisationnel	**6,6** ou plus au 31 mars 2015	L'indice de satisfaction du climat organisationnel est de **6,4** en date du 31 mars 2013	Aucune nouvelle mesure de l'indice de satisfaction du climat organisationnel n'a été réalisée en 2013-2014	Aucune nouvelle mesure de l'indice de satisfaction du climat organisationnel n'a été réalisée en 2014-2015

Poursuivant ses efforts pour améliorer la qualité de vie au travail, le Centre a réalisé, en janvier 2013, un sondage afin de mesurer le climat organisationnel et ainsi de rendre compte du degré de satisfaction de son personnel. L'analyse des résultats de ce sondage a permis de dégager des mesures d'amélioration qui ont été mises en place progressivement par le Centre suivant le plan d'amélioration de la qualité de vie au travail, tel qu'il a été présenté précédemment à l'objectif 9, indicateur 10. Afin d'évaluer les effets des mesures appliquées suivant son plan d'amélioration, le Centre devra réaliser un nouveau sondage auprès de son personnel afin d'obtenir une nouvelle mesure de la satisfaction à l'égard du climat organisationnel et d'en constater ainsi l'évolution par rapport à la cible établie dans sa planification stratégique.

OBJECTIF > 9	INDICATEUR 12	CIBLE	RÉSULTATS 2012-2013	RÉSULTATS 2013-2014	RÉSULTATS 2014-2015
	Taux annuel de départ volontaire	**14 %**	Le taux de départ volontaire pour l'année 2012-2013 est de **13,18 %**	Le taux de départ volontaire pour l'année 2013-2014 est de **12,76 %**	Le taux de départ volontaire pour l'année 2014-2015 est de **14,24 %**

En 2014-2015, le Centre a presque atteint sa cible, le taux de départ volontaire représentant le nombre d'employés réguliers qui ont volontairement quitté l'organisation, soit à la suite d'une démission ou en raison d'un départ à la retraite, en plus des départs à la suite d'une mutation, par rapport au nombre d'employés de l'organisation pour cette année.

Objectif 10 > Assurer le développement des compétences du personnel dans les domaines clés de l'organisation

Le Centre doit maintenir l'expertise et les connaissances nécessaires à l'accomplissement de sa mission. La prestation et la qualité de ses services passent par l'expertise, la compétence et l'engagement de son personnel. La nature et la diversité des services offerts requièrent, dans certains secteurs d'activité, une expertise pointue qui nécessite une actualisation constante des connaissances. Pour y parvenir, le Centre s'est doté d'un plan d'action de développement des compétences du personnel dans les domaines clés de l'organisation.

OBJECTIF > 10	INDICATEUR 13	CIBLE	RÉSULTATS 2012-2013	RÉSULTATS 2013-2014	RÉSULTATS 2014-2015
	% annuel de la masse salariale consacrée à la formation	**1,5 % par an**	**1,8 %** constitue le % annuel de la masse salariale consacrée à la formation	**1,6 %** constitue le % annuel de la masse salariale consacrée à la formation	**1,8 %** constitue le % annuel de la masse salariale consacrée à la formation

En 2014-2015, près de 3 millions de dollars ont été alloués à la formation et au développement des compétences, soit l'équivalent de 1,8 % de la masse salariale, comparativement à 1,6 % en 2013-2014. En plus d'atteindre la cible inscrite dans son plan stratégique, le Centre respecte l'objectif de 1 % fixé par la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre et se conforme aux dispositions de sa Politique de réduction des dépenses.

OBJECTIF > 10	INDICATEUR 14	CIBLE	RÉSULTATS 2012-2013	RÉSULTATS 2013-2014	RÉSULTATS 2014-2015
	Taux de réalisation du plan d'action de développement des compétences du personnel	**100 %** au 31 mars 2015	Aucune cible n'a été fixée pour l'année 2012-2013	**65 %** des activités prévues ont été réalisées	**En accord avec les objectifs** inhérents au plan de transformation du Centre, le plan d'action de développement des compétences du personnel doit être réévalué et modifié

Afin d'assurer le développement des compétences de son personnel, le Centre s'est doté en, 2012-2013, d'un cadre de gestion en développement des compétences et l'a diffusé. Poursuivant cette démarche au cours de l'année 2013-2014, le Centre a élaboré un plan d'action en matière de développement des compétences pour l'ensemble de son personnel. Cependant, compte tenu du contexte actuel, notamment l'annonce d'un plan de transformation du Centre ainsi que les mesures de restriction des dépenses de formation instaurées par le Conseil du trésor, une révision du plan institutionnel et des cibles est nécessaire. Ainsi, des travaux ont été entrepris afin qu'un nouveau plan d'action soit proposé au cours de l'année 2015-2016.

ENJEU 2	ORIENTATION 3	AXE VII
Une organisation performante grâce à l'expertise et à l'engagement du personnel	Assurer la disponibilité d'un personnel compétent et des mécanismes de gestion adéquats	Des mécanismes de gestion et de gouvernance renforcés

Objectif 11 > Améliorer les mécanismes de coordination et les outils de gestion

Le Centre entend se doter de mécanismes de gestion et de suivi mieux adaptés à ses besoins, notamment pour améliorer la reddition de comptes, pour mesurer ses coûts et sa performance et pour suivre l'évolution de son organisation. Il veillera à disposer des mécanismes et des outils de gestion nécessaires pour répondre efficacement aux attentes en matière d'efficience et d'efficacité organisationnelle.

De plus, il entend tirer pleinement profit de ses instances de gouvernance dans l'évolution de son modèle d'affaires. Puisque les services offerts en mode partagé ont une portée gouvernementale, il est essentiel que les changements soient entérinés par ces instances. Pour ce faire, des comités de gouvernance stratégiques issus du conseil d'administration seront mis en place en soutien à la direction du Centre dans l'obtention des résultats visés dans sa planification triennale.

OBJECTIF > 11	INDICATEUR 15	CIBLE	RÉSULTATS 2012-2013	RÉSULTATS 2013-2014	RÉSULTATS 2014-2015
	Nombre de mécanismes et d'outils de gestion améliorés	À établir annuellement	**42 mécanismes** et outils ont été améliorés sur un total de 51 prévus au plan d'action annuel, soit 82 % des améliorations prévues	**30 mécanismes** et outils ont été améliorés sur un total de 38 prévus au plan d'action annuel, soit 79 % des améliorations prévues	**9 mécanismes** et outils ont été améliorés, 2 sont en cours d'amélioration et 1 en attente de réalisation sur un total de 12 prévus au plan d'action annuel, soit 79 % des améliorations prévues

En 2014-2015, des mécanismes et des outils de gestion ont été améliorés, notamment par :

- La réalisation de travaux relatifs à la gestion et au suivi des contrats et des projets ainsi que par la gestion des risques, en particulier :
  - La mise en place d'une nouvelle structure de gouvernance ayant pour mandat d'assurer la gouvernance des investissements du Centre, l'approbation et la gestion des projets ;
  - Le suivi bisannuel du portefeuille de projets élaboré en 2013-2014 en coordination avec l'opération de saisie des données sur l'état de santé des projets ;
  - La mise à jour du portrait et du suivi des projets et l'analyse des projets de plus de 5 millions de dollars ;
  - La réalisation d'un exercice de priorisation des projets ;
  - L'amélioration du processus de priorisation des projets ;
  - La mise en place d'un tableau de bord des risques ;
  - Le suivi semestriel des risques majeurs ;
  - La réalisation de travaux d'étalonnage avec pour objectif la mise en place des meilleures pratiques de cartographie des risques majeurs ;
  - Le début des travaux de révision de la cartographie des risques majeurs.

> Repositionnement de la fonction finance et optimisation des systèmes et des processus de gestion financière par :
  - La poursuite de l'application progressive à près de 88 % des secteurs de l'organisation du modèle unique d'établissement du coût de revient ;
  - La poursuite et la fin des travaux d'implantation d'un outil intégré de planification et de suivi budgétaire et du coût de revient.

> L'implantation d'une méthodologie de calcul et de suivi des économies gouvernementales générées par l'offre de services du Centre :
  - Au 31 mars 2015, 64 % des économies gouvernementales générées par le Centre, tel qu'elles sont présentées dans cette section du présent rapport à l'objectif 1 – indicateur 1, sont calculées en conformité avec le nouveau cadre de calcul des économies, soit celles liées aux placements médias et aux achats regroupés.

> La poursuite de l'optimisation de son service d'entreposage visant à réduire les coûts par la réalisation de travaux d'analyse des besoins en vue d'acquérir un système de gestion d'entrepôt (SGE). Cette démarche fait suite au regroupement réalisé en 2012-2013 des trois centres d'entreposage en un seul endroit.

En continuité de cette démarche d'analyse et d'optimisation, un bilan a été réalisé visant à calculer les économies générées par le regroupement des entrepôts en l'absence d'un SGE. Ce bilan a permis de dégager les constats suivants :

- Les économies générées concernent la récurrence du loyer de 538 000 dollars ;
- Le fonctionnement des entrepôts utilisant un SGE permettrait de générer des économies spécifiques supplémentaires.

Ainsi, un SGE serait mieux adapté aux normes et aux besoins actuels et permettrait :

- D'uniformiser les opérations ;
- De réduire les coûts de fonctionnement ;
- De remplacer l'utilisation du papier par des transactions électroniques ;
- D'améliorer la fiabilité des données sur la gestion des stocks ;
- D'améliorer la qualité du service offert à la clientèle.

À cet effet, le Centre a publié, en 2014-2015, un appel d'offres public en vue d'acquérir un SGE qui a permis de sélectionner un produit et de cibler un fournisseur dans le respect du processus contractuel. Ce produit a subi des tests confirmant sa conformité par rapport aux besoins du secteur de l'entreposage du Centre. Son implantation est prévue pour le début de l'année 2015-2016.

RÉSULTATS RELATIFS À LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

La Déclaration de services aux citoyens exprime les engagements que le Centre a pris envers les citoyennes et les citoyens du Québec ainsi que les modalités leur permettant d'exprimer un commentaire ou de formuler une plainte. Les engagements portent sur l'accessibilité des services, la courtoisie à l'accueil, la confidentialité, l'équité, la transparence ainsi que les délais de traitement. Cette déclaration du Centre a fait l'objet d'une mise à jour en 2014-2015.

Le délai prévu pour l'envoi d'un accusé de réception à la suite d'une plainte ou d'un commentaire transmis par la poste, par télécopieur ou par courriel est de cinq jours ouvrables ou moins, à compter de sa réception. Le délai prévu pour le traitement d'une plainte est de 20 jours ouvrables ou moins, suivant sa réception.

En 2014-2015, 17 plaintes ont été inscrites au Registre institutionnel de suivi des demandes d'information, des commentaires et des plaintes. La totalité de ces plaintes nécessitait la transmission d'un accusé de réception parce qu'elles avaient été faites par écrit. Ces accusés de réception ont été acheminés dans le respect du délai prescrit dans la Déclaration de services aux citoyens. En ce qui concerne le traitement de ces 17 plaintes, la totalité des réponses a été transmise à l'intérieur du délai prescrit dans la Déclaration de services aux citoyens.

	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Nombre de plaintes reçues	52[9]	20	17
Nombre de réponses fournies dans le délai prévu dans la Déclaration de services aux citoyens	39	20	17
Nombre de réponses fournies au-delà du délai prévu dans la Déclaration de services aux citoyens	13[9]	—	—

9 - La nombre élevé de plaintes est notamment attribuable aux changements qui ont été apportés aux campagnes de recrutement matériel au collégial et au secondaire afin que la nouvelle classification adoptée pour les agents de recrutement soit respectée. Ces changements ont généré un nombre important de questions, de commentaires et de plaintes, ce qui a pu allonger le délai de traitement. De plus, afin de donner suite à certaines questions, des réponses ont été très détaillées auprès des responsables des orientations gouvernementales.

UTILISATION DES RESSOURCES

RESSOURCES HUMAINES

EFFECTIF EN POSTE AU 31 MARS

Ce tableau présente la répartition par domaine d'activité de l'effectif en poste au 31 mars.

Domaine d'activités[1]	2013-2014	2014-2015	Variation
Acquisitions	89	91	-2
Communications	113	109	-4
Ressources financières	52	72	20
Ressources humaines	264	209	-55
Ressources informationnelles	1 023	932	-91
Ressources matérielles	109	104	-5
Service aérien gouvernemental	203	197	-6
Administration	219	192	-27
TOTAL	[illegible]	[illegible]	[illegible]

EFFECTIF UTILISÉ POUR L'ANNÉE

Ce tableau présente l'utilisation de l'effectif utilisé par domaine d'activité exprimé en équivalents temps complet pour la période comprise du 1er avril au 31 mars de chaque année, ce qui représente les heures travaillées et payées mais n'inclut pas les primes ni les heures supplémentaires.

Domaine d'activités[1]	2013-2014	2014-2015	Variation
Acquisitions	95,51	92,96	-2,55
Communications	107,60	102,12	-5,48
Ressources financières	47,79	55,85	7,06
Ressources humaines	315,04	288,12	-27,92
Ressources informationnelles	963,43	926,18	-37,25
Ressources matérielles	152,30	175,06	-4,07
Service aérien gouvernemental	184,91	190,08	5,17
Administration	105,18	106,77	10,59
TOTAL	2 075,20	2 021,73	-53,48

(1) [illegible]

(2) [illegible]

MOBILISATION DU PERSONNEL ET CLIMAT DE TRAVAIL

LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

L'ACCUEIL DES NOUVEAUX EMPLOYÉS

LE CLIMAT DE TRAVAIL

LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

LA RELÈVE DE GESTION

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]

FORMATION ET PERFECTIONNEMENT DU PERSONNEL

[illegible]

[illegible]

[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]

[illegible]

[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]

[illegible]

[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]

[illegible]

[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]

[illegible]

[illegible]

RESSOURCES INFORMATIONNELLES

BILAN DES RÉALISATIONS EN MATIÈRE DE RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Les tableaux suivants présentent des renseignements sur les projets de développement et les autres activités continues et encadrement dans le domaine des ressources informationnelles, selon le Bilan annuel des réalisations en ressources informationnelles 2014-2015 (bmtlm).

DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS PRÉVUS ET RÉELS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES POUR 2014-2015

Description	Dépenses et investissements prévus (k$)	Dépenses et investissements réels (k$)	Explication sommaire des écarts
Total des activités d'encadrement	23 100,0	24 334,4	Écart de 5% La répartition par activité avait été basée sur le pourcentage de 2013-2014
Total des activités de continuité	370 200,5	356 294,6	La diminution s'explique principalement par des mesures de compressions budgétaires
Total des projets	70 370,2	39 442,5	La planification a été ajustée en fonction des budgets accordés et des compressions demandées
Total des dépenses et investissements en ressources informationnelles	463 670,7	420 071,5	

LISTE ET ÉTAT D'AVANCEMENT DES PRINCIPAUX PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES 2014-2015

Liste des projets	Avancement (%)
Solution d'affaires en gestion intégrée des ressources (SAGIR) Phase SGIR2 – Gestion des ressources humaines	100
Solution d'affaires en gestion intégrée des ressources (SAGIR) Phase SGIR3 – Dotation en ligne	69
Consolidation de l'infrastructure technologique de prise de copies de la plate-forme intermédiaire	100
Déploiement de l'outil de gestion des postes et serveurs	65
Migration de l'infrastructure de messagerie	42
Mise à niveau des logiciels des postes de travail	38
Impacts applicatifs de la mise à niveau des logiciels des postes de travail	70

LISTE ET RESSOURCES AFFECTÉES AUX PRINCIPAUX PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES POUR 2014-2015

Liste des projets	Ressources humaines prévues (ETC)[15]	Ressources humaines utilisées (ETC)[16]	Ressources financières prévues (k$)	Ressources financières utilisées (k$)	Explication sommaire des écarts
Solution d'affaires en gestion intégrée des ressources (SAGIR) Phase SGIR2 Gestion des ressources humaines	9.3	5.5	7 309.5	5 294.2	Les coûts indirects ont été surestimés.
Solution d'affaires en gestion intégrée des ressources (SAGIR) Phase SGIR3 Dotation en ligne	21.4	4.5	9 472.7	6 515.6	Les frais de financement avaient été surestimés lors des prévisions.
Consolidation de l'infrastructure technologique de prise de copies de la plate-forme intermédiaire	0.0	0.0	535.9	1 535.0	Les acquisitions estimées à la fin de 2013-2014 ont été réalisées en début de 2014-2015, ce qui explique l'écart de prévision du début d'année.

15. L'information relative aux ressources humaines prévues et utilisées exprimée en équivalent temps complet représente exclusivement les efforts consentis par le personnel interne. Le coût associé au personnel externe est inclus dans les ressources financières prévues et utilisées.

16. Ibid.

LISTE ET RESSOURCES AFFECTÉES AUX PRINCIPAUX PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES POUR 2014-2015

Liste des projets	Ressources humaines prévues (ETC)[15]	Ressources humaines utilisées (ETC)[16]	Ressources financières prévues (k$)	Ressources financières utilisées (k$)	Explication sommaire des écarts
Déploiement de l'outil de gestion des postes et serveurs	0,0	0,7	2 317,6	1 307,8	La planification des activités a été revue afin d'assurer l'arrimage avec la mise à niveau des postes. Certaines activités ont été repoussées.
Migration de l'infrastructure de messagerie	0,4	0,5	691,4	328,8	Report du calendrier de déploiement en arrimage avec un autre projet.
Mise à niveau des logiciels des postes de travail	2,4	6,6	5 491,8	4 226,7	Report du calendrier de déploiement à la demande des clients.
Impacts applicatifs de la mise à niveau des logiciels des postes de travail	0,2	3,6	2 232,5	1 328,4	Plusieurs des chantiers du projet se réalisent selon le scénario optimiste tandis que les budgets étaient basés sur une estimation des efforts maximum.

15- L'information relative aux ressources humaines prévues et utilisées exprimée en équivalent temps complet représente exclusivement les efforts consentis par le personnel interne. Le coût associé au personnel externe est inclus dans les ressources financières prévues et utilisées.

16- Ibid.

BONIS AU RENDEMENT

Aucun boni au rendement n'a été accordé aux cadres et aux titulaires d'un emploi supérieur pour l'année 2014-2015 suivant la période d'évaluation du rendement.

MESURES DE RÉDUCTION DES DÉPENSES

LOI VISANT LE RETOUR À L'ÉQUILIBRE BUDGÉTAIRE ET LA RÉDUCTION DE LA DETTE

Le Centre souscrit à la démarche gouvernementale de réduction des dépenses publiques, comme elle est présentée dans l'article 59 de la Loi concernant principalement la mise en œuvre de certaines dispositions du discours sur le budget du 20 novembre 2012 (LQ 2013, c.016). Cet article prévoit que le ministre des Finances et le président du Conseil du trésor élaborent et proposent au Conseil du trésor des modalités visant à réduire les dépenses des organismes autres que budgétaires et celles des fonds spéciaux.

À cet effet, une cible de réduction a été transmise au Centre pour l'exercice financier 2014-2015 équivalant à 4 millions de dollars soit 2 % de la masse salariale et 3 % des dépenses de fonctionnement.

Le tableau suivant permet au Centre de rendre compte de la réduction de sa masse salariale de même que de la réduction de ses dépenses de fonctionnement.

MESURES DE RÉDUCTION DES DÉPENSES POUR L'EXERCICE FINANCIER 2014-2015

Nature des dépenses	Cible de réduction (k$)	Réduction réalisée (k$)
Masse salariale	3 383,1	—[17]
Dépenses de fonctionnement	616,9	4 000,0

17- Le Centre a informé le Secrétariat du Conseil du trésor que les mesures d'économies seraient réalisées à même les opérations des Solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources (SAGIR) pour le montant total combiné des déductions demandées soit 4 millions de dollars. Cette réduction totale a ainsi été réalisée exclusivement à partir des dépenses de fonctionnement.

RÉSULTATS FINANCIERS

Conformément à la Loi sur le Centre de services partagés du Québec, le ministre responsable de l'application de cette loi doit déposer à l'Assemblée nationale les états financiers du Centre accompagnés du rapport du Vérificateur général du Québec.

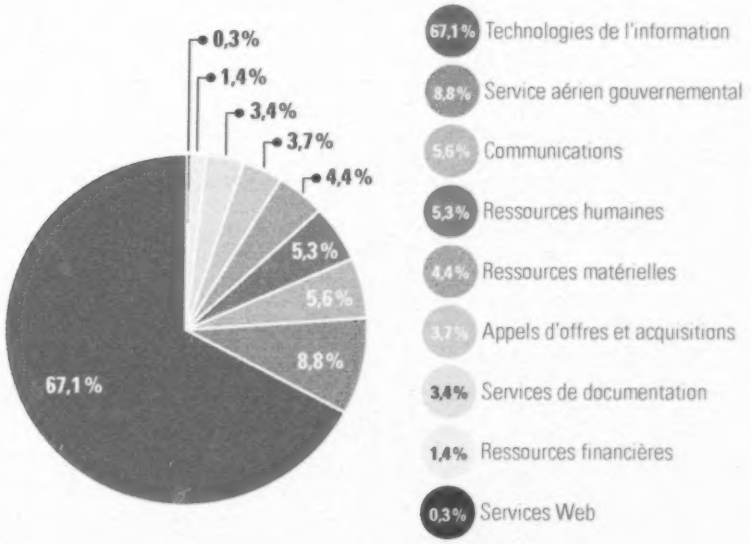
Les résultats 2014-2015 comprennent des revenus de 657,2 millions de dollars et des charges de 637,9 millions de dollars. Ils présentent ainsi un excédent de 19,3 millions de dollars.

LES REVENUS

Comparativement à 2013-2014, l'exercice 2014-2015 se caractérise par une diminution des revenus de 2,0 %, soit 13,5 millions de dollars. Cette baisse s'explique principalement par le mandat ponctuel de la vente de licences effectuée dans le cadre de l'opération gouvernementale de mise à jour de licences, permettant de générer des revenus de 23,4 millions de dollars en 2013-2014. Par ailleurs, le déploiement du projet de numérisation de la Commission de la santé et de la sécurité au travail (CSST), de même que le déploiement à Revenu Québec d'une solution de type SAGIR correspondant à une unité de gestion opérationnelle connue sous le vocable « UGO », explique conjointement une croissance des revenus de près de 10,2 millions de dollars.

Le graphique ci-après présente la répartition des revenus pour chacun des domaines d'affaires.

RÉPARTITION DES REVENUS



LES CHARGES

Les charges pour l'exercice 2014-2015 présentent une diminution de 6,7 %, soit 45,5 millions de dollars par rapport à 2013-2014. L'opération gouvernementale de mise à jour des licences avait généré une hausse de 21,7 millions de dollars des dépenses en droits d'auteurs et licences en 2013-2014.

Les charges de traitements et avantages sociaux sont en hausse de 3,3 millions de dollars, cette croissance s'explique principalement par l'indexation salariale consentie au personnel de la fonction publique et par l'utilisation accrue de ressources internes en lieu et place de consultants externes.

Toutefois, les charges de services professionnels et auxiliaires ont connu une baisse de 26,6 millions de dollars dû aux mesures de compressions budgétaires adoptées afin d'atteindre les cibles demandées par le Secrétariat du Conseil du trésor.

LES INVESTISSEMENTS

En 2014-2015, le Centre a réalisé des investissements de 60,7 millions de dollars répartis comme suit :

Acquisition d'équipements informatiques et de logiciels	0,4 millions de dollars
Infrastructures de communication pour le RENIR	1,4 millions de dollars
Entretiens et réparations majeurs d'aéronefs	2,7 millions de dollars
Améliorations locatives	4,4 millions de dollars
Acquisition d'équipements spécialisés et autres	8,8 millions de dollars
Projet SAGIR	10,5 millions de dollars
Développement de systèmes informatiques et acquisition de logiciels	32,5 millions de dollars

LES ÉTATS FINANCIERS

RAPPORT DE LA DIRECTION

Les états financiers du Centre de services partagés du Québec (le Centre) ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de méthodes comptables appropriées et qui respectent les Normes comptables canadiennes pour le secteur public. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

Le Centre de services partagés du Québec reconnaît qu'il est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui le régissent.

Le conseil d'administration surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il approuve les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité de vérification et de gestion des risques dont les membres ne font pas partie de la direction. Ce comité rencontre la direction et le Vérificateur général du Québec, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers du Centre de services partagés du Québec, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, et son rapport de l'auditeur indépendant expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification et de gestion des risques pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

Le président-directeur général,

Original signé

Denys Jean

Le vice-président aux ressources humaines et financières,

Original signé

François Bérubé

Québec, le 18 septembre 2015

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À l'Assemblée nationale

Rapport sur les états financiers

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints du Centre de services partagés du Québec, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2015, l'état des résultats et de l'excédent cumulé, l'état de la variation de la dette nette et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière du Centre de services partagés du Québec au 31 mars 2015, ainsi que des résultats de ses activités, de ses gains et pertes de réévaluation, de la variation de sa dette nette et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (R.L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

La vérificatrice générale du Québec,

Original signé

Guylaine Leclerc, FCPA auditrice, FCA

Québec, le 10 septembre 2015

ÉTAT DES RÉSULTATS ET DE L'EXCÉDENT CUMULÉ DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2015

	2015		2014
	Budget	Réel	Réel
REVENUS			
Biens et services	[illegible] $	[illegible] $	[illegible] $
Exemptions et rabais sur recettes	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Contributions du gouvernement du Québec	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Autres revenus	[illegible]	[illegible]	[illegible]
	[illegible]	[illegible]	[illegible]
CHARGES			
Traitements et avantages sociaux	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Services professionnels et auxiliaires	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Transport et communications	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Placement moins	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Poste et messageries	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Entretien, réparations et support informatique	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Fournitures et approvisionnement	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Carburant	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Location - immeubles et autres	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Assurances	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Droits d'auteurs et licences	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Frais financiers	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Formation et perfectionnement	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Impôts, taxes et permis	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Amortissement des immobilisations corporelles	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Perte à la disposition des immobilisations corporelles	-	[illegible]	[illegible]
Autres	[illegible]	[illegible]	[illegible]
	[illegible]	[illegible]	[illegible]
EXCÉDENT (DÉFICIT) DE L'EXERCICE	-	[illegible]	[illegible]
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT DE L'EXERCICE	[illegible]	[illegible]	[illegible]
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN DE L'EXERCICE (note 15)	[illegible] $	[illegible] $	[illegible] $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE AU 31 MARS 2015

ÉTAT DE LA VARIATION DE LA DETTE NETTE DE L'AGENCE CLOS LE 31 MARS 20XX

	20XX		20XX
	Budget	Réel	Réel
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Variations dues aux immobilisations corporelles			
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

[illegible]

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2015

1. CONSTITUTION ET OBJET

La Caisse est une institution publique constituée en vertu de la Loi sur la Caisse de dépôt et placement du Québec (la « Loi »). Elle a pour objet de recevoir des sommes de personnes morales et de fonds désignés par le gouvernement du Québec, de ses ministres ou d'organismes publics visés par la Loi, ainsi que de gérer ces sommes en vue de contribuer à la croissance et à la prospérité du Québec dans l'intérêt de ces déposants, compte tenu de leurs besoins de liquidités et de leur tolérance au risque.

Dans le cadre de son objet, la Caisse peut notamment exercer les activités suivantes :

- placer et gérer pour ses déposants publics les sommes reçues ;
- accorder ou maintenir des lignes de crédit aux déposants publics et à leurs entreprises contrôlées ou sous leur contrôle ;
- développer et fournir des produits et services financiers spécialisés aux déposants, à leurs filiales contrôlées et à leurs sociétés de portefeuille ;
- développer et fournir des services-conseils financiers aux déposants ;
- fournir des prêts, sous la surveillance du comité de vérification du conseil d'administration, à des personnes morales, à des partenariats, à des entreprises individuelles, à des sociétés de personnes, à des organismes publics, à des fiducies ou à d'autres entités ;
- souscrire à des engagements de garantie de prêts ;
- agir à titre d'agent financier des déposants publics, conformément aux conditions établies conjointement par le ministre des Finances et de l'Économie et le président du Conseil du trésor, et offrir à ces déposants
- fournir des services d'administration d'actifs à des tiers.

La Loi constitutive autorise aussi la Caisse à détenir des filiales, à participer à la création de ces dernières et à investir dans celles-ci, ainsi qu'à exercer toute autre activité connexe.

En plus de fonder, d'acquérir et de gérer ses filiales, la Caisse est autorisée par la Loi à gérer, à investir dans, à acquérir et à détenir, directement ou indirectement, des biens, y compris des biens immobiliers, et à exercer toute autre activité connexe.

[illegible]

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2015

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

Contributions du gouvernement du Québec

Les contributions du gouvernement du Québec qui sont des paiements de transfert sont constatées dans l'exercice au cours duquel surviennent les faits qui donnent lieu à ces revenus, dans la mesure où elles sont autorisées et que le Centre a satisfait à tous les critères d'admissibilité, s'il en est. Elles sont présentées en contributions reportées lorsque les stipulations imposées par le cédant créent une obligation répondant à la définition d'un passif. Si un passif est créé, la comptabilisation à titre de revenu a lieu au fur et à mesure que les conditions relatives au passif sont remplies.

ACTIFS FINANCIERS

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La politique du Centre consiste à présenter, dans la trésorerie et les équivalents de trésorerie, les avances au fonds général du fonds consolidé du revenu ainsi que les placements facilement convertibles à court terme, en un montant connu de trésorerie dont la valeur ne risque pas de changer de façon significative.

Stocks destinés à la vente

Les stocks sont évalués au moindre du coût et de la valeur de réalisation nette. Le coût est calculé selon la méthode de l'épuisement successif. Le coût des produits finis comprend les coûts d'acquisition ainsi que les coûts de transport.

PASSIFS

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interemployeurs à prestations déterminées gouvernementaux, étant donné que le Centre ne dispose pas d'information suffisante pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

Congés de maladie et de vacances

Les obligations à long terme découlant des congés de maladie accumulés par les employés sont évaluées sur une base actuarielle au moyen d'une méthode d'estimation simplifiée selon les hypothèses les plus probables déterminées par la direction. Ces hypothèses font l'objet d'une réévaluation annuelle. Le passif et les charges correspondantes qui en résultent sont comptabilisés sur la base du mode d'acquisition de ces avantages sociaux par les employés, c'est-à-dire en fonction de l'accumulation et de l'utilisation des journées de maladie par les employés.

Les obligations découlant des congés de vacances dus aux employés du Centre sont comptabilisées à titre de passif. La charge annuelle est comptabilisée selon les avantages gagnés par les employés au cours de l'exercice.

Aucun calcul d'actualisation concernant la provision pour vacances n'est jugé nécessaire puisque le Centre estime que les vacances accumulées sont majoritairement prises dans l'exercice suivant.

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2015

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

ACTIFS NON FINANCIERS

De par leur nature, les actifs non financiers sont généralement utilisés afin de rendre des services futurs.

Immobilisations corporelles

Les immobilisations sont comptabilisées au coût et sont amorties sur leur durée de vie utile prévue selon la méthode de l'amortissement linéaire et pour les périodes suivantes :

Améliorations locatives	2 à 15 ans
Équipement spécialisé	3 à 20 ans
Infrastructure de radiocommunication	5 à 30 ans
Équipement informatique	2 à 10 ans
Mobilier et équipement de bureautique	3 à 5 ans
Matériel roulant	3 à 5 ans
Aéronefs	7 à 20 ans
Systèmes informatiques et logiciels	2 à 15 ans
Stratégie d'affaires en gestion intégrée des ressources (SAGIR-SGR1 et SGR2)	16 à 22 ans

Les immobilisations corporelles en cours de développement sont amorties lorsqu'elles se trouvent en état d'utilisation pour la production de biens ou la prestation de services.

Les intérêts sur les dettes liées aux immobilisations sont capitalisés pendant la période de développement.

Lorsque la conjoncture indique qu'une immobilisation corporelle ne contribue plus à la capacité du Centre de fournir des services ou que la valeur des avantages économiques futurs qui se rattache à l'immobilisation corporelle est inférieure à sa valeur nette comptable, son coût est réduit pour refléter sa baisse de valeur. Les moins-values nettes sur les immobilisations sont imputées aux résultats de l'exercice. Aucune reprise sur réduction de valeur n'est constatée.

Les entretiens et réparations majeurs d'aéronefs sont exclus dans la catégorie « aéronefs » et sont amortis en fonction des heures de vol ou des cycles effectués.

Stocks de fournitures

Les stocks de fournitures se composent de fournitures qui seront consommées dans le cours normal des opérations au cours du ou des prochains exercices financiers. Ces stocks sont évalués au moindre du coût et de la valeur de réalisation nette.

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2015

3. AVANCES AU FONDS GÉNÉRAL DU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

Ces avances portent intérêt au taux préférentiel de la Banque Nationale du Canada moins 2,50 %. Au 31 mars 2015, le taux d'intérêt de ces avances est de 0,35 % (2014 : 0,50 %).

4. CRÉANCES

	2015	2014
Comptes clients - biens et services	112 207 325 $	149 781 147 $
Contributions du gouvernement du Québec	-	9 184 598
Taxes à la consommation	11 526 446	12 923 003
Autres	30 750	30 750
	123 764 521 $	171 919 498 $

5. EMPRUNTS TEMPORAIRES

Le gouvernement du Québec a autorisé, par décret, le Centre à instituer un régime d'emprunts lui permettant d'emprunter à court terme ou au moyen d'une marge de crédit, auprès d'institutions financières ou auprès du ministre des Finances, à titre de gestionnaire du Fonds de financement, ou à long terme, auprès du ministre des Finances, à titre de gestionnaire du Fonds de financement, et ce, jusqu'au 31 mai 2015, jusqu'à concurrence d'un montant total en cours de 511 millions de dollars[1] (2014 : 511 millions de dollars).

Les emprunts temporaires portent intérêt au taux moyen des acceptations bancaires de 30 jours plus 0,30 %. Le taux au 31 mars 2015 est de 1,30 % (2014 : 1,53 %).

[1] La portion à long terme autorisée dans le 511 millions de dollars est présentée à la note 8 et est comprise dans les emprunts auprès du Fonds de financement qui s'élèvent à 215 millions au 31 mars 2015 (2014 : 243 millions).

6. CHARGES À PAYER ET FRAIS COURRUS

	2015	2014
Fournisseurs et frais courus	80 713 186 $	101 691 951 $
Traitements	4 821 109	4 894 488
Avantages sociaux	4 712 116	4 389 642
Intérêts à payer	2 933 398	3 286 858
Taxes à la consommation	784 226	717 338
Autres	646 617	927 152
	94 610 652 $	115 907 429 $

7. EFFET À PAYER AU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

L'effet à payer au gouvernement du Québec ne porte pas intérêt. Il représente les sommes devant être transférées au gouvernement du Québec, relativement aux banques de congés de maladie ainsi qu'aux banques de vacances, qui étaient gagnées par les employés du Centre avant leur transfert. L'effet à payer au 31 mars 2015, calculé par le gouvernement du Québec concernant les transferts de l'exercice s'établit à 208 325 $ (2014 : 3 778 083 $) et sera payé au cours du prochain exercice financier.

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2015

8. DETTE À LONG TERME

	2015	2014
Dû au gouvernement du Québec, sans intérêt et sans modalité de remboursement.	63 262 495 $	63 262 495 $
Emprunts auprès de la Société québécoise des infrastructures portant intérêt à des taux variant de 2,90 % à 4,69 % remboursables par versements mensuels variant de 317 $ à 27 740 $ et venant à échéance entre le 30 avril 2015 et le 30 juin 2029.	11 504 124	9 515 278
Emprunts auprès du Fonds de financement portant intérêt à des taux effectifs variant de 1,61 % à 4,50 % remboursables par versements semestriels variant de 20 355 $ à 9 012 598 $ et par des versements finaux variant de 186 469 $ à 44 848 103 $ et venant à échéance entre le 1er avril 2015 et le 1er décembre 2020.	214 874 247	243 015 035
	289 640 866 $	315 792 808 $

Les versements en capital des cinq prochains exercices et des exercices subséquents sur les emprunts s'établissent comme suit :

2016	33 989 663 $
2017	50 755 308
2018	27 647 808
2019	10 220 411
2020	9 843 404
2021 et suivants	94 973 310
Indéterminés	63 262 495
	290 692 399 $

Le 1er mai 2015, les modalités d'un emprunt auprès du Fonds de financement ont été modifiées. Ces dernières ont pour effet de diminuer les versements en capital de 2016 et 2017 respectivement de 13 698 534 $ et de 14 172 283 $ et d'augmenter celui de 2018 de 27 870 817 $.

9. PROVISION POUR CONGÉS DE MALADIE ET VACANCES

	2015		2014	
	Congés de maladie	Vacances	Congés de maladie	Vacances
Solde au début	35 098 728 $	19 483 918 $	35 330 227 $	17 659 361 $
Charge de l'exercice	7 159 292	11 506 623	4 756 237	12 996 309
Prestations versées au cours de l'exercice	(4 626 714)	(11 446 034)	(4 779 306)	(11 064 784)
Transferts d'employés (note 7)	(73 428)	(134 897)	(208 430)	(106 968)
Solde à la fin	37 557 878 $	19 409 610 $	35 098 728 $	19 483 918 $

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2015

9. PROVISION POUR CONGÉS DE MALADIE ET VACANCES (SUITE)

PROVISION POUR CONGÉS DE MALADIE

Description

Le Centre dispose d'un programme d'accumulation des congés de maladie. Ce programme donne lieu à des obligations à long terme dont les coûts sont assumés en totalité par le Centre.

Actuellement, ce programme ne fait pas l'objet d'une capitalisation pour en pourvoir le paiement.

Les obligations du programme d'accumulation des congés de maladie augmentent au fur et à mesure que les employés rendent des services au Centre. La valeur de cette obligation est établie à l'aide d'une méthode qui répartit le coût de ce programme sur la durée de la carrière active des employés.

Accumulation des journées de maladie

L'attribution des journées de maladie est habituellement d'une journée par mois pour les employés réguliers (12 jours par année). Pour les employés à temps partiel, à temps réduit ou en aménagement de travail, le crédit de congé à attribuer chaque mois peut être d'une journée ou d'une fraction de journée.

Chacune des journées non utilisées est transférable et cumulable dans le futur jusqu'à ce que survienne un événement particulier (retraite, cessation d'emploi ou décès). Certains corps d'emploi ne sont pas soumis aux règles syndicales (par exemple, les cadres). Il n'y a donc pas d'accumulation de journées de maladie. Les personnes appartenant à ces corps d'emploi conservent toutefois les banques qu'elles ont accumulées dans le passé, et ce, jusqu'à leur retraite, cessation d'emploi ou décès.

Utilisation des journées de maladie

En cas de cessation d'emploi ou de décès, la banque de journées accumulées est remboursée en un seul versement, mais uniquement à 50 %, et sujette à un maximum global de 66 jours.

À la retraite, les individus ont aussi le choix de se faire rembourser leurs journées accumulées, toujours à 50 % et selon le maximum global de 66 jours, mais ils choisissent surtout, après autorisation, d'utiliser leurs journées de maladie accumulées en préretraite, c'est-à-dire en conservant leur lien d'emploi, un jour à la fois, jusqu'à ce que leur banque soit épuisée.

Évaluations et estimations subséquentes

Le programme d'accumulation des congés de maladie a fait l'objet d'une actualisation sur la base, notamment, des estimations et des hypothèses économiques à long terme suivantes au 31 mars :

	2015	2014
Taux d'indexation	Entre 2,85 % et 4,30 %	Entre 2,00 % et 4,80 %
Taux d'actualisation	Entre 0 % et 3,08%	Entre 0 % et 4,36%
Durée résiduelle moyenne d'activité des salariés actifs	12 ans	13 ans

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2015

10. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	COÛT - 2015				
	Solde au début	Acquisitions[1]	Transferts	Dispositions et ajustements	Solde à la fin
Terrain	10 000 $	- $	- $	- $	10 000 $
Améliorations locatives	23 749 816	4 427 179	-	(612 556)	27 564 439
Équipement spécialisé	126 280 202	7 708 191	-	(1 888 661)	132 099 732
Infrastructure de radiocommunication [2]	201 890 431	1 368 967	-	-	203 259 398
Équipement informatique [3]	37 482 700	39 834	18 801 418	(3 774 853)	52 549 099
Mobilier et équipement de bureautique	1 320 421	907 096	-	(842 125)	1 385 392
Matériel roulant	2 072 816	193 444	-	(226 882)	2 039 378
Aéronefs	287 838 475	-	20 013 366	(54 182)	307 797 659
Systèmes informatiques et logiciels	64 015 060	381 665	33 214 365	(1 592 575)	95 988 535
SAGIR-SGR1 et SGR2	205 005 682	-	30 850 267	-	235 855 949
Projets en cours de développement:					
Projet SAGIR	31 037 269	10 542 295	(30 850 267)	-	10 729 297
Autres systèmes informatiques	60 265 262	32 447 305	(52 015 803)	(1 484 451)	39 212 313
Aéronefs	34 654 933	2 713 520	(20 013 366)	-	17 355 087
	1 075 623 067 $	60 709 496 $	- $	(10 476 285) $	1 125 856 278 $

	AMORTISSEMENT CUMULÉ - 2015				
	Solde au début	Amortissement de l'exercice	Dispositions et ajustements	Solde à la fin	Valeur nette comptable
Terrain	- $	- $	- $	- $	10 000 $
Améliorations locatives	13 467 041	1 896 077	(583 578)	14 779 540	12 784 899
Équipement spécialisé	47 421 005	14 105 175	(1 061 517)	60 464 663	71 635 069
Infrastructure de radiocommunication [2]	44 032 587	11 621 394	-	55 653 981	147 605 417
Équipement informatique [3]	21 079 637	8 576 387	(3 774 853)	25 881 171	26 667 928
Mobilier et équipement de bureautique	1 212 396	168 975	(842 125)	539 246	846 146
Matériel roulant	1 780 224	102 574	(224 909)	1 657 889	381 489
Aéronefs	203 525 585	11 223 301	(54 186)	214 694 700	93 102 959
Systèmes informatiques et logiciels	34 890 099	14 199 789	(1 587 492)	47 502 396	48 486 139
SAGIR-SGR1 et SGR2	107 403 102	7 236 239	-	114 639 341	121 216 608
Projets en cours de développement:					
Projet SAGIR	-	-	-	-	10 729 297
Autres systèmes informatiques	-	-	-	-	39 212 313
Aéronefs	-	-	-	-	17 355 087
	474 811 676 $	69 129 911 $	(8 128 660) $	535 812 927 $	590 043 351 $

[1] Les frais financiers capitalisés concernant les immobilisations corporelles au cours de l'exercice totalisent un montant de 938 844 $.

[2] Certaines infrastructures de radiocommunication sont érigées sur des terrains du domaine de l'État dont le Centre est administrateur.

[3] Le Centre est copropriétaire d'un équipement informatique d'un coût total de 5 468 745 $ avec le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale (CIUSSS). La quote-part du Centre représente 40 % et celle du CIUSSS 60 %. Cet équipement a été mis en service en février 2010.

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2015

10. IMMOBILISATIONS CORPORELLES (SUITE)

	COÛT - 2014				
	Solde au début	Acquisitions[1]	Transferts	Dispositions et ajustements	Solde à la fin
Terrain	10 000 $	- $	- $	- $	10 000 $
Améliorations locatives	22 208 198	2 487 544	-	(945 926)	23 749 816
Équipement spécialisé	105 714 411	22 571 432	-	(3 005 641)	126 280 202
Infrastructure de radiocommunication[2]	195 936 683	6 329 316	-	(375 568)	201 890 431
Équipement informatique[3]	37 242 333	2 881 771	2 835 170	(5 456 574)	37 482 700
Mobilier et équipement de bureautique	2 574 554	93 321	-	(1 347 454)	1 320 421
Matériel roulant	2 025 755	149 900	-	(102 839)	2 072 816
Aéronefs	281 679 835	7 289 459	-	(1 130 819)	287 838 475
Systèmes informatiques et logiciels	82 213 699	1 722 873	12 160 116	(32 081 628)	64 015 060
SAGIR-SGR1 et SGR2	205 005 682	-	-	-	205 005 682
Projets en cours de développement:					
Projet SAGIR	16 277 154	14 760 115	-	-	31 037 269
Autres systèmes informatiques	35 133 633	41 226 730	(14 995 286)	(2 101 815)	60 265 262
Aéronefs	23 010 975	11 643 958	-	-	34 654 933
	1 011 032 912 $	111 136 419 $	- $	(46 548 264) $	1 075 623 067 $

	AMORTISSEMENT CUMULÉ - 2014				
	Solde au début	Amortissement de l'exercice	Dispositions et ajustements	Solde à la fin	Valeur nette comptable
Terrain	- $	- $	- $	- $	10 000 $
Améliorations locatives	12 771 715	1 632 817	(937 491)	13 467 041	10 282 775
Équipement spécialisé	37 652 554	12 759 326	(2 990 875)	47 421 005	78 859 197
Infrastructure de radiocommunication[2]	33 100 584	11 307 571	(375 568)	44 032 587	157 857 844
Équipement informatique[3]	19 917 632	6 618 579	(5 456 574)	21 079 637	16 403 063
Mobilier et équipement de bureautique	2 539 367	20 483	(1 347 454)	1 212 396	108 025
Matériel roulant	1 762 347	120 716	(102 839)	1 780 224	292 592
Aéronefs	193 778 774	10 612 440	(865 629)	203 525 585	84 312 890
Systèmes informatiques et logiciels	54 761 153	12 210 574	(32 081 628)	34 890 099	29 124 961
SAGIR-SGR1 et SGR2	99 784 086	7 619 016	-	107 403 102	97 602 580
Projets en cours de développement:					
Projet SAGIR	-	-	-	-	31 037 269
Autres systèmes informatiques	-	-	-	-	60 265 262
Aéronefs	-	-	-	-	34 654 933
	456 068 212 $	62 901 522 $	(44 158 056) $	474 811 676 $	600 811 391 $

[1] Les frais financiers capitalisés concernant les immobilisations corporelles au cours de l'exercice totalisent un montant de 733 748 $.

[2] Certaines infrastructures de radiocommunication sont érigées sur des terrains du domaine de l'État dont le Centre est administrateur.

[3] Le Centre est copropriétaire d'un équipement informatique d'un coût total de 5 468 745 $ avec le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale (CIUSSS). La quote-part du Centre représente 40 % et celle du CIUSSS 60 %. Cet équipement a été mis en service en février 2010.

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2015

11. EXCÉDENT CUMULÉ

	2015	2014
Cumul des excédents (déficits) nets, depuis la création du CSPQ	9 662 698 $	(9 264 326) $
Excédent cumulé transféré du Service aérien gouvernemental	56 108 322	56 108 322
Apport du gouvernement du Québec	26 625 594	26 625 594
	92 416 614 $	73 469 590 $

L'apport initial du gouvernement du Québec était constitué des surplus accumulés par le Fonds des services gouvernementaux et le Fonds de l'information gouvernementale au 5 décembre 2005.

12. OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

CONTRATS DE LOCATION

Le Centre est engagé en vertu de différents contrats de location relativement à du matériel roulant, à des photocopieurs et à des sites de télécommunication pour des paiements minimums totaux de 1 220 015 $ (2014 : 452 025 $).

AUTRES

Le Centre a également contracté d'autres engagements concernant des services d'entretien, d'acquisitions de stocks destinés à la vente et d'immobilisations corporelles pour un montant total de 23 297 715 $ (2014 : 15 724 144 $).

Les engagements se répartissent comme suit :

	Contrats de location	Autres	Total
2016	541 859 $	11 508 307 $	12 050 166 $
2017	399 683	4 476 961	4 876 644
2018	278 473	3 743 672	4 022 145
2019	-	3 567 836	3 567 836
	1 220 015 $	23 297 715 $	24 517 730 $

PROJET DE RÉSEAU INTÉGRÉ DE TÉLÉCOMMUNICATION MULTIMÉDIA

Afin de mener à terme le projet de Réseau intégré de télécommunication multimédia (RITM), le Centre a conclu un contrat avec un fournisseur pour la fourniture des services réseau aux ministères et organismes gouvernementaux ainsi qu'aux établissements de santé. Ce contrat signé en décembre 2000 est d'une durée de cinq ans avec une option de renouvellement de trois ans, suivi d'une période obligatoire de transition d'une durée maximale de deux ans. Il viendra donc à échéances au maximum en 2010-2015. Le contrat prévoit un montant maximal de 923 000 000 $. Le montant non dépensé est de 592 158 175 $ au 31 mars 2015 (2014 : 637 610 913 $). De plus, le contrat inclut une clause qui permet au Centre d'y mettre fin en tout temps, en avisant de ne payer que les sommes relatives aux travaux réalisés.

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2015

12. OBLIGATIONS CONTRACTUELLES (SUITE)

PROJET RENIR

Afin de mener à terme le projet RENIR, le Centre a conclu un contrat avec un fournisseur pour la mise en oeuvre et l'exploitation du Centre d'assistance à la clientèle et du Centre de conduite des réseaux. Ce contrat signé en juin [illegible] est d'une durée de cinq ans et comporte deux clauses de renouvellement d'une durée d'un an chacune. Il viendra donc à échéance au maximum en [illegible]. Le contrat prévoit un montant maximal de [illegible] $. Le montant non dépensé est de [illegible] $ au 31 mars 2015 (2014 : [illegible] $). De plus, le contrat inclut une clause qui permet au Centre d'y mettre fin en tout temps, et ainsi, de ne payer que les sommes relatives aux travaux réalisés.

13. FLUX DE TRÉSORERIE

La trésorerie et les équivalents de trésorerie figurant dans l'état des flux de trésorerie comprennent les avances au fonds général du fonds consolidé du revenu, comptabilisées à l'état de la situation financière, qui s'établissent à [illegible] $ (2014 : [illegible] $).

Les intérêts versés par le Centre au cours de l'exercice s'élèvent à [illegible] $ (2014 : [illegible] $).

Les intérêts reçus par le Centre au cours de l'exercice s'élèvent à [illegible] $ (2014 : [illegible] $).

De plus, au cours de l'exercice, des immobilisations corporelles ont été acquises au coût de [illegible] [illegible]

Variation des actifs et des passifs liés au fonctionnement :

Créances	[illegible] $	[illegible] $
Stocks destinés à la vente	[illegible]	[illegible]
Charges à payer et frais courus	[illegible]	[illegible]
Effet à payer au gouvernement du Québec	[illegible]	[illegible]
Revenus perçus d'avance	[illegible]	[illegible]
Provision pour congés de maladie	[illegible]	[illegible]
Provision pour vacances	[illegible]	[illegible]
Stocks de fournitures	[illegible]	[illegible]
Charges payées d'avance	[illegible]	[illegible]
	[illegible] $	[illegible] $

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2015

14. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

RÉGIMES DE RETRAITE

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

15. GESTION DES RISQUES LIÉS AUX INSTRUMENTS FINANCIERS

[illegible]

[illegible]

RISQUE DE CRÉDIT

[illegible]

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2015

15. GESTION DES RISQUES LIÉS AUX INSTRUMENTS FINANCIERS (SUITE)

[illegible]

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2015

[illegible] GESTION DES RISQUES LIÉS AUX INSTRUMENTS FINANCIERS (SUITE)

Risque de liquidité

[illegible]

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2015

1. ENTITÉ ET PÉRIODE DE RAPPORT

Entité

Le présent rapport financier de la ville de Lac-Noir porte sur l'exercice financier se terminant le 31 mars 2015. Il comprend les états financiers consolidés de la ville et de ses organismes contrôlés, soit la régie intermunicipale de l'eau du Lac-Noir, la société de développement économique de Lac-Noir et le fonds de retraite des employés municipaux.

Base de préparation

Les états financiers consolidés ont été préparés selon les normes comptables pour le secteur public canadien. Les méthodes comptables appliquées sont décrites à la note 2. Les montants sont présentés en dollars canadiens, sauf indication contraire.

Le présent rapport financier a été approuvé par le conseil municipal le 14 mai 2015, après avoir été examiné par le comité de vérification. Les états financiers consolidés ont été vérifiés par le cabinet Gagnon, Tremblay et associés, comptables agréés, dont le rapport figure à la page 3 du présent document.

Base de mesure

Les états financiers consolidés ont été préparés selon la méthode de la comptabilité d'exercice. Les produits sont comptabilisés dans l'exercice où ils sont gagnés, et les charges sont comptabilisées dans l'exercice où les biens ou les services connexes sont reçus ou utilisés.

Les montants présentés dans le budget approuvé par le conseil municipal le 12 décembre 2014 ont été ajustés pour refléter la présentation adoptée dans les états financiers consolidés. Les écarts importants entre les montants budgétés et les montants réels sont expliqués dans le rapport de gestion.

2. PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES

Les principales conventions comptables suivies par la ville de Lac-Noir sont décrites ci-après. Elles ont été appliquées de manière uniforme à l'ensemble des périodes présentées, sauf indication contraire.

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La trésorerie comprend les soldes bancaires et les placements à court terme très liquides, facilement convertibles en montants connus de trésorerie et dont l'échéance initiale est de trois mois ou moins. Les découverts bancaires remboursables sur demande font partie intégrante de la gestion de la trésorerie de la ville.

Créances

Les créances sont présentées au montant que l'on s'attend à recouvrer. Une provision pour créances douteuses est constituée lorsque le recouvrement est jugé incertain. Les comptes clients sont radiés lorsque toutes les mesures raisonnables de recouvrement ont été épuisées.

Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût d'acquisition, déduction faite des amortissements cumulés et des pertes de valeur. Le coût comprend les dépenses directement attribuables à l'acquisition, à la construction ou à la mise en état du bien en vue de son utilisation prévue. Les frais d'entretien courant sont passés en charges lorsqu'ils sont engagés.

L'amortissement est calculé selon la méthode linéaire sur la durée de vie utile estimative des immobilisations, comme suit : bâtiments, 40 ans ; infrastructures routières, 25 ans ; réseaux d'aqueduc et d'égouts, 50 ans ; véhicules, 10 ans ; équipements informatiques, 5 ans ; mobilier et équipements de bureau, 10 ans. Les terrains ne sont pas amortis. Les durées de vie utile sont revues périodiquement et ajustées au besoin.

Passifs environnementaux

Un passif environnemental est comptabilisé lorsque la ville a l'obligation de remédier à la contamination d'un site dont elle est responsable, et que le montant peut être estimé de façon raisonnable. Le montant comptabilisé correspond à la meilleure estimation de la direction des travaux publics des coûts nécessaires pour mettre le site en état, compte tenu des renseignements disponibles à la date du rapport. Les recouvrements prévus, tels que les subventions gouvernementales, sont comptabilisés séparément lorsqu'ils sont pratiquement certains.

PARTIE III

EXIGENCES DÉCOULANT DE LOIS, DE POLITIQUES ET D'AUTRES DOCUMENTS GOUVERNEMENTAUX

ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Conformément à l'article 53.1 de la Loi sur la fonction publique :

> « Le rapport annuel d'un ministère ou d'un organisme doit contenir, sous une rubrique particulière, un compte rendu des résultats obtenus par rapport aux objectifs d'un programme d'accès à l'égalité ou d'un plan d'embauche pour les personnes handicapées qui lui était applicable ainsi qu'aux objectifs d'embauche des diverses composantes de la société québécoise. »

Rappelons qu'en vertu de l'article 53 de cette même loi :

> « Le sous-ministre ou le dirigeant d'organisme peut procéder à la nomination d'une personne dès qu'elle est qualifiée et inscrite dans une banque de personnes qualifiées. Pour exercer son choix, le sous-ministre ou le dirigeant d'organisme peut procéder à une évaluation complémentaire en fonction de la nature et des particularités de l'emploi à pourvoir. Malgré le premier alinéa, le Conseil du trésor peut, par règlement, prévoir les cas et les circonstances suivant lesquels le sous-ministre ou le dirigeant d'organisme ne peut procéder à une nomination avant que tous les candidats aient complété le processus de qualification.
>
> Si, parmi les personnes pouvant être choisies, une de celles-ci est visée par un programme d'accès à l'égalité ou par un plan d'embauche pour les personnes handicapées, le sous-ministre ou le dirigeant d'organisme tient compte, lors de la nomination, des objectifs fixés par ce programme ou ce plan. Il tient aussi compte des objectifs d'embauche, déterminés par le Conseil du trésor, à l'égard des diverses composantes de la société québécoise. »

DONNÉES GLOBALES

EMBAUCHE TOTALE AU COURS DE LA PÉRIODE 2014-2015

Réguliers[1]: 53

Occasionnels[2]: 36

Étudiants: 99

Stagiaires: 34

NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS EN FONCTION AU 31 MARS 2015

Effectif régulier (personnes)

1 823

[1] Les données sur l'embauche du personnel régulier n'incluent que les recrutements.

[2] Les données sur l'embauche du personnel occasionnel n'incluent que les nouvelles entrées en fonction durant la période visée, ce qui exclut les employés occasionnels inscrits sur les listes de rappel ainsi que ceux dont le contrat est prolongé ou renouvelé à l'intérieur d'une même année.

MEMBRES DE COMMUNAUTÉS CULTURELLES, ANGLOPHONES, AUTOCHTONES ET PERSONNES HANDICAPÉES

Rappel de l'objectif d'embauche

Pour les membres de communautés culturelles, les anglophones, les autochtones et les personnes handicapées, atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % de l'effectif régulier.

TAUX D'EMBAUCHE DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES PAR STATUT D'EMPLOI EN 2014-2015

Statut d'emploi	Embauche totale 2014-2015	Nombre d'embauches des membres de groupes cibles en 2014-2015[20]					
		Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total[21]	Taux d'embauche par statut d'emploi (%)
Régulier	53	2	—	—	—	**2**	**3,8**
Occasionnel[22]	36	1	—	—	—	**1**	**2,8**
Étudiant[22]	99	10	—	1	1	**12**	**12,1**
Stagiaire[22]	34	2	—	—	—	**2**	**5,9**

TAUX D'EMBAUCHE DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES PAR STATUT D'EMPLOI RÉSULTATS COMPARATIFS

Année	Réguliers (%)	Occasionnels (%)	Étudiants (%)	Stagiaires (%)
2012-2013	25,0	9,6	5,7	7,0
2013-2014	20,8[23]	12,1	15,8	15,6
2014-2015	**3,8**	**2,8**	**12,1**	**5,9**

20- Les groupes cibles ne sont pas exclusifs et une même personne peut être présente dans plus d'un groupe.

21- Les nombres indiqués dans cette colonne font référence au nombre de personnes et non à des contrats d'embauche.

22- Le nombre indiqué fait référence au nombre de contrats d'embauche. Une même personne peut avoir exécuté plus d'un contrat.

23- Le taux d'embauche pour 2013-2014 a été modifié, passant de 20,9 % à 20,8 %, considérant l'ajout d'un recrutement qui n'avait pas été comptabilisé lors de la production du rapport annuel de gestion 2013-2014.

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DE GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER

Rappel de l'objectif d'embauche

Pour les membres des communautés culturelles, atteindre la cible gouvernementale de 9 % de l'effectif régulier. Pour les personnes handicapées, atteindre la cible ministérielle de 2 % de l'effectif régulier.

Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupe cible	2013-2014		2014-2015	
	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)
Communautés culturelles	180	9,3	**169**	**9,3**
Autochtones	14	0,7	**10**	**0,5**
Anglophones	12	0,6	**14**	**0,8**
Personnes handicapées	29	1,5	**26**	**1,4**

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DE GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER

Résultats par catégorie d'emploi au 31 mars 2015

Groupe cible	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel[24]		Personnel technicien et de bureau		Personnel des agents de la paix		Personnel ouvrier		Total	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Communautés culturelles	2	1,6	125	12,7	41	5,8	—	—	1	7,7	**169**	**9,3**
Autochtones	—	—	7	0,7	3	0,4	—	—	—	—	**10**	**0,5**
Anglophones	1	0,8	8	0,8	5	0,7	—	—	—	—	**14**	**0,8**
Personnes handicapées	1	0,8	10	1,0	15	2,1	—	—	—	—	**26**	**1,4**

24- Y compris les ingénieurs, avocats, notaires et conseillers en gestion des ressources humaines.

FEMMES

TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES EN 2014-2015 PAR STATUT D'EMPLOI

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	Total
Nombre de femmes embauchées	27	22	69	20	**138**
Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2014-2015 (%)	50,9	61,1	69,7	58,8	**62,2**

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES DANS L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2015

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel[25]	Personnel technicien et de bureau	Personnel des agents de la paix	Personnel ouvrier	Total
Nombre total d'employés réguliers	123	984	703	—	13	**1 823**
Nombre de femmes ayant le statut d'employé régulier	53	423	390	—	1	**867**
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie (%)	43,1	43,0	55,5	—	7,7	**47,6**

25- Y compris les ingénieurs, avocats, notaires, conseillers en gestion des ressources humaines.

MESURES OU ACTIONS FAVORISANT L'EMBAUCHE, L'INTÉGRATION ET LE MAINTIEN EN EMPLOI

L'exercice de reddition de comptes est l'occasion de faire état des actions ou des mesures mises en place par le Centre afin de favoriser la gestion de la diversité. Ainsi, les conseillers en gestion des ressources humaines ont sensibilisé tous les gestionnaires à l'importance d'accorder la priorité à l'embauche de membres de groupes cibles pour pourvoir les emplois réguliers.

PROGRAMME DE DÉVELOPPEMENT DE L'EMPLOYABILITÉ À L'INTENTION DES PERSONNES HANDICAPÉES (PDEIPH)

Nombre de projets soumis par le Centre dans le cadre du PDEIPH

2014-2015	2013-2014	2012-2013
4	1	2

PROGRAMME DE DÉVELOPPEMENT DE L'EMPLOYABILITÉ À L'INTENTION DES PERSONNES HANDICAPÉES (PDEIPH)

Nombre de nouveaux participants au PDEIPH accueillis du 1er avril au 31 mars

2014-2015	2013-2014	2012-2013
2	—	1

AUTRES MESURES OU ACTIONS EN 2014-2015

Activités de formation de gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.

Mesure ou action	Groupe cible visé	Nombre de personnes visées
Les gestionnaires du Centre ont été sensibilisés à l'importance d'accorder la priorité à l'embauche de membres de groupes cibles	Tous les groupes cibles	Ne s'applique pas

DÉVELOPPEMENT DURABLE ET CHANGEMENTS CLIMATIQUES

DÉVELOPPEMENT DURABLE

L'article 17 de la Loi sur le développement durable précise les renseignements dont chaque ministère ou organisme doit faire état dans une rubrique de son rapport annuel de gestion. Les activités réalisées par le Centre en 2014-2015 à l'égard de sa démarche de développement durable sont présentées de façon à rendre compte de l'avancement de chacune des actions inscrites à son Plan d'action de développement durable 2009-2015. Avec son plan de travail 2014-2015, le Centre s'est doté de cibles annuelles facilitant la réalisation des actions et la reddition de comptes annuelle.

Par sa mission et par son rôle au sein du gouvernement du Québec, il influe sur les gestes écoresponsables des ministères et organismes. Il réalise des actions correspondant à sa orientation de consommateur responsable. Ainsi, il vise, par l'exemple, à inciter les autres acteurs gouvernementaux à adopter des comportements similaires. Il s'applique à revoir son offre de services pour qu'elle soit plus écoresponsable et participe aux travaux des tables de concertation pour promouvoir son offre de services écoresponsable et s'enforcer sur les meilleures pratiques.

ACTIVITÉS RÉALISÉES AU COURS DE L'EXERCICE 2014-2015

Les cibles générales présentées aux pages 102 à 113 de ce rapport sont extraites du Plan d'action de développement durable 2009-2015 du Centre. Ainsi, même si les dates prévues de réalisation sont antérieures à la période visée par ce rapport annuel, elles ont été inscrites intégralement afin de respecter le contenu de son plan d'action initial. Même si, le cas échéant, les cibles ont été atteintes, le Centre a poursuivi en continu la réalisation de ces actions.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1	OBJECTIF ORGANISATIONNEL 1	ACTION 1
Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable. Favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'accumulation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.	Informer et sensibiliser le personnel quant aux orientations et aux engagements pris par le Centre visant à contribuer à la Stratégie gouvernementale de développement durable 2009-2013.	Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel.

INDICATEUR GÉNÉRAL	CIBLE GÉNÉRALE
Taux d'employés et employées ayant pris part aux activités de sensibilisation au développement durable.	D'ici au 31 mars 2011, 88% du personnel du Centre aura été sensibilisé au développement durable et 58% du personnel en aura une connaissance suffisante.

RÉSULTATS 2014-2015

- Conception et diffusion d'une nouvelle formation portant sur le développement durable dans le secteur des acquisitions. Cette formation a été diffusée à tout le personnel de la Direction générale des acquisitions.
- Diffusion en continu d'une nouvelle formation visant à sensibiliser au développement durable tous les nouveaux employés de la Direction générale des acquisitions.
- Mise à jour en continu d'une section consacrée au développement durable dans l'intranet et sur le Web.
- Section couvrant les principes du développement durable présentée dans le guide du nouvel employé.
- Mise en ligne de 75 capsules portant sur le développement durable dans l'intranet.
- Affichage de notes afin de sensibiliser le personnel à la réduction de la consommation ainsi qu'à la consommation éclairée et responsable par la promotion des pratiques de recyclage et de réduction de la consommation de papier en cas d'impression.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 4	OBJECTIF ORGANISATIONNEL 2	ACTION 2
Promouvoir le développement et la promotion d'une culture de la prévention en matière des conditions de travail, de la santé, de la sécurité et de l'environnement	Développer les compétences et les connaissances du personnel menant au maintien et à l'amélioration d'un environnement de travail sain et sécuritaire ainsi qu'à la promotion d'une culture de prévention	Maintenir, pour le personnel du Centre, un environnement de travail sain et sécuritaire et promouvoir la sensibilisation et l'information visant le mieux-être et la qualité de vie au travail

INDICATEUR GÉNÉRAL	CIBLE GÉNÉRALE
Taux d'employés et employées ayant pris les activités de sensibilisation au mieux-être et à la qualité de vie au travail	D'ici au 31 mars 2021, 100% du personnel du Centre sera sensibilisé

RÉSULTATS 2014-2015

La mobilisation du personnel et la qualité de vie au travail font l'objet d'un objectif du Plan stratégique 2012-2015 du Centre, le neuvième. Par la mise en œuvre de ce plan stratégique, le Centre reconnaît le caractère essentiel de l'apport des ressources humaines à la réalisation de son objectifs et à celle de sa mission. Dans cette perspective, plusieurs actions en matière de qualité de vie au travail (QVT) ont été mises en œuvre au cours de la dernière année, notamment :

- La journalisation des activités du comité-conseil de la qualité de vie au travail dont les membres se sont réunis à six reprises au cours de l'année afin de coordonner les efforts de l'organisation en matière de QVT.

- La réalisation du plan d'amélioration de la qualité de vie au travail dont l'état d'avancement se situe à 68 %, qui avait été diffusé aux gestionnaires et à l'ensemble du personnel du Centre au cours de l'année 2013-2014. Il comprenait quatre axes, soit : l'information et la communication, les compétences, la reconnaissance et l'environnement. Il comprenait 15 mesures utilitaires qui visaient à mieux informer, bien participer et valoriser son personnel, dont 12 ont été mises en place. 3 partenariats mises en place au cours de l'année. Une action n'a pas été réalisée. Parmi les actions réalisées, mentionnons :
  - La diffusion des bons coups dans l'intranet;
  - Le guide sur la reconnaissance au travail, diffusé à tous les employés et gestionnaires et déposé dans l'intranet;
  - Le maintien des activités des comités QVT secondaire;
  - La réalisation d'actions en matière de QVT dans les secteurs.
- La mise en ligne de 38 capsules portant sur la santé, la sécurité et la qualité de vie au travail dans l'intranet.

- Afin de répondre aux engagements en matière de promotion de la santé ainsi que de la sécurité au travail, les actions suivantes ont été réalisées :
  - L'inscription de l'organisation au Défi Entreprises;
  - La mise en place de mets actifs;
  - Le renouvellement des ententes institutionnelles permettant au personnel du Centre de contribuer à moindre coût;
  - Une campagne de vaccination antigrippale;
  - Des interventions en ergonomie;
  - Des formations en secourisme;
  - La reconduction du programme de soutien financier à l'activité physique;
  - L'organisation de deux conférences de programme d'aide aux employés (PAE) sur les lieux de travail.

- La réalisation d'opérations de promotion de la santé, telles que des campagnes d'information au sujet de la prévention du cancer du sein, des ateliers hebdomadaires de vie et de la nutrition :
  - Participation à des activités physiques dans le cadre de la campagne Octobre ;
  - Formation de groupes des femmes de bandes d'Algérie concernant le dépistage du cancer des poumons de fumée et fréquence tomographique.

- Pour faire suite à l'adoption, en 2013-2014, d'un outil de gestion favorisant la mobilité et la réglementation des situations de conflit et de harcèlement au travail, les séances de sensibilisation suivantes ont été réalisées :
  - Des séances ayant pour thèmes le harcèlement psychologique, les conflits et l'incivilité :
    - Axe « Prévention des gestionnaires », à laquelle cinq personnes ont assisté ;
    - Axe « séance » « Prévention des chefs d'équipe auxiliaires » à laquelle 19 personnes ont assisté ;
    - Axe « séance » « Prévention des employés auxiliaires » à laquelle 12 personnes ont assisté.
  - Des séances ayant pour thème la communication en équipe « Prévention des employés auxiliaires » à laquelle 23 personnes ont assisté.

- La réalisation et l'adoption d'un outil de gestion favorisant la modification et la renégociation au travail et la mise d'une période d'incubation :
  - Cet outil a été élaboré en conformité avec la Politique concernant la santé des personnes au travail dans la fonction publique et la Politique cadre de gestion des ressources humaines ;
  - Par l'adoption de cet outil, le Centre souhaite démontrer de l'importance qu'il accorde à la santé des personnes au travail et considérer tant les employés que les gestionnaires aux rôles et responsabilités de évaluer dans la gestion des absences pour invalidité.

- Des actions visant à prévenir et à atténuer les effets psychosociaux liés à l'organisation du travail et aux nouvelles technologies de travail ont été mises en place, notamment :
  - La mise à jour d'un guide d'accueil ;
  - La mise en œuvre d'un [illegible] organisationnelle pour les nouveaux employés ;
  - La mise d'un [illegible] pour les gestionnaires.

- L'utilisation de questionnaires visant à recueillir de l'information à l'occasion de l'accueil, de l'intégration et du départ d'un employé.

- L'élaboration par le Centre d'un plan d'accompagnement de l'organisation du travail lors d'événements à fort contenu de gestion de la sécurité.

- La réalisation des interventions des membres du comité de sécurité au travail :
  - Comité conjoint de sécurité de l'IUSMM, rue Cyrille-Duquet ;
  - Comité paritaire de sécurité pour le Centre d'hébergement [illegible] ;
  - Comité conjoint de sécurité de l'IUSMM, Hôpital Côte-Des-Neiges, [illegible] :
    - La création d'une boîte de courriel pour que les membres du personnel puissent y transmettre leurs suggestions et leurs préoccupations ;
    - L'élaboration d'un communiqué.

- La mise en place d'un outil visant favoriser l'engagement, la prévention dans le but de favoriser le bien-être des employés.

- La mise en place d'un programme de développement des connaissances, d'habiletés et d'attitudes des milieux de travail offert à [illegible] personnes dans le cadre de ce programme, aux activités suivantes ont été réalisées :
  - Participation à une formation accompagnant au niveau de [illegible] de milieu de travail ;
  - Rencontre d'information à l'ensemble [illegible] du futur [illegible] ;
  - Distribution de documents et d'outils de travail aux participants ;
  - Accompagnement des milieux de travail participants en [illegible] par un conseil [illegible] ;
  - Accompagnement des milieux de travail participants [illegible] dans le cadre de leur travail.

[illegible]

- [illegible]
  - [illegible]
    - [illegible]
    - [illegible]
  - [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]

[illegible]

- Diffusion gratuite sur Internet :
  - *Du recueil Lois du Québec 2012*, ce qui a eu pour effet une diminution de 67,3 % du nombre de pages imprimées pour la version papier ;
  - De la *Gazette officielle du Québec*, ce qui signifie la fin de la version papier à grande échelle ;
  - Du *Répertoire régional de l'économie sociale 2012* permettant ainsi une réduction de 2 500 pages imprimées.

- Vente de publications numériques sur le site Web des Publications du Québec.

- Poursuite des actions écoresponsables des services de bibliothèque :
  - Promotion du catalogue et du système de gestion de bibliothèque ;
  - Promotion des services de bibliothèque par son site Web et celui du Centre.

- Maintien et évolution de la section « Approvisionnement écoresponsable » du Portail d'approvisionnement, y inclus la section et le répertoire de produits et de services écoresponsables.

- Participation active aux travaux de la table de concertation des acquisitions écoresponsables du Bureau de coordination du développement durable du ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques afin de partager le savoir et les actions du Centre auprès des ministères et organismes participants.

- Par son service de disposition des biens excédentaires, le Centre facilite le transfert et l'échange des biens excédentaires entre les ministères et organismes pour en permettre la réutilisation, ce qui représente la première principe de disposition écoresponsable :
  - En 2014-2015, près de 30 700 équipements informatiques usagés ont été remis à l'organisme Ordinateurs pour les écoles du Québec (OPEQ). Cet organisme a récupéré 47 % de ces équipements pour les remettre aux écoles du Québec. Les articles non utilisables ont été donnés à des centres de formation en entreprise et récupération.
  - Au cours de la même période, le Centre a également remis près de 400 téléphones cellulaires et accessoires de téléphonie à l'OPEQ.
  - Afin de favoriser le transfert des biens meubles excédentaires entre les organismes et ainsi encourager et faciliter la réutilisation de ces biens meubles, le Centre offre gratuitement aux organismes la possibilité d'utiliser un babillard électronique afin d'y inscrire leurs biens excédentaires. Lorsqu'un bien n'est pas transféré, le Centre utilise la clientèle susceptible de se porter acquéreur afin d'en disposer de la manière la plus profitable.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 11	OBJECTIF ORGANISATIONNEL 5	ACTION 5
Révéler davantage les externalités associées à la production et à la consommation de biens et services	Prendre en compte l'impact environnemental et social qu'engendreront les nouveautés inscrites dans son offre de produits et services proposée à ses usagers	Prendre en compte, dans son processus décisionnel menant à l'élaboration de nouveaux produits et services, ou à la fourniture de ceux-ci, les principes de développement durable

INDICATEURS GÉNÉRAUX	CIBLES GÉNÉRALES
Guide élaboré et formation sur l'utilisation du guide faite auprès du personnel cible Projet pilote réalisé et analysé et résultats diffusés au personnel	D'ici au 31 mars 2011, élaborer un guide et un outil pour la prise en compte des principes de développement durable D'ici au 31 mars 2011, réaliser un projet pilote sur la prise en compte des principes de développement durable au sein d'une unité du Centre

RÉSULTATS 2014-2015

- Collaboration avec le ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques ainsi qu'avec les experts de la solution SAGIR afin d'explorer les possibilités de suivi des acquisitions écoresponsables gouvernementales dans le milieu opérationnel par l'intermédiaire de SAGIR-SGRI et du Portail d'approvisionnement du Centre.

  Les recherches se sont révélées favorables à l'inclusion de critères écoresponsables, ce qui permettra d'instaurer des mécanismes de comptabilisation en matière d'acquisitions écoresponsables afin de mesurer les progrès accomplis.

- Indication des établissements reconnus par les programmes de reconnaissance en développement durable, RéserVert et Clé Verte dans l'édition 2014 de son répertoire Tarifs préférentiels hôteliers pour l'hôtellerie à l'attention des ministères et organismes.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 3

Soutenir la recherche et les nouvelles pratiques et technologies contribuant au développement durable et en maximiser les retombées au Québec.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 6

Soutenir et promouvoir l'utilisation des nouvelles technologies dans sa prestation de services dans une optique de développement durable et de promotion de la culture québécoise.

ACTION 6

Favoriser la promotion de la culture québécoise dans le cadre des activités du Centre.

INDICATEURS GÉNÉRAUX	CIBLES GÉNÉRALES
Site Internet des Publications du Québec Médias sociaux	Mettre en valeur les publications des ministères et organismes. Donner accès aux contenus des ministères et organismes à l'ensemble de la population.

RÉSULTATS 2014-2015

- Le Centre fait la promotion de la culture québécoise par l'intermédiaire de la page Facebook et du site Web transactionnel des Publications du Québec :
  - La page Facebook met en valeur les publications des ministères et organismes ;
  - Le site transactionnel permet l'accès aux contenus des ministères et organismes à l'ensemble de la population.
- La page Facebook a permis de limiter de façon marquée les envois de publicité par la poste et a mené à la réalisation de deux objectifs, soit :
  - Favoriser la promotion de la culture québécoise ;
  - Réduire de façon marquée l'utilisation du papier.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 20

Assurer l'accès aux services de base en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'égalité et d'efficience.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 7

Rendre ses services accessibles à sa clientèle en région.

ACTION 7 OVT

Faciliter l'accès pour les citoyens aux services offerts par le Centre et les autres ministères et organismes.

INDICATEUR GÉNÉRAL	CIBLE GÉNÉRALE
Nombre de régions du Québec desservies	Faciliter l'accès à ses services pour les citoyens et permettre aux ministères et aux organismes de rejoindre leurs clientèles dans toutes les régions du Québec.

RÉSULTATS 2014-2015

> Par l'intermédiaire de ses services en matière d'exposition et en techniques audiovisuelles, le Centre a servi les 17 régions du Québec et parcouru 53 840 kilomètres pour la réalisation de 367 projets pour les organismes, notamment la tenue d'audiences du Bureau d'audiences publiques sur l'environnement dans le cadre de la tournée de consultation sur les enjeux de la filière uranifère au Québec dans 16 villes situées dans 8 régions.

> Avec ses sept bureaux régionaux, le Centre poursuit son offre de services de proximité auprès des ministères et organismes en région.

> Par l'entremise du Service aérien gouvernemental, le Centre permet l'évacuation de patients de régions éloignées dont l'état de santé nécessite un transport rapide vers les grands centres hospitaliers du Québec et des soins médicaux intensifs en vol :

- Ce service est assuré par l'entremise de l'avion-hôpital et de navettes aéromédicales ;
- Pour l'année 2014-2015, ce service a totalisé 5 658 heures de vol pour le transport de patients, soit :
  - 2 990 heures de vol de l'avion-hôpital pour le transport urgent de patients ;
  - 2 668 heures de navette pour l'accès à des soins spécialisés.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 30	OBJECTIF ORGANISATIONNEL 8	ACTION 8 C
Soutenir la création, la production et la diffusion dans tous les secteurs du système culturel québécois afin d'en assurer le développement.	*Faire la promotion et encourager* la distribution de productions québécoises.	Promouvoir la culture québécoise et participer à son développement dans la réalisation de son mandat d'éditeur pour le gouvernement.

INDICATEUR GÉNÉRAL	CIBLE GÉNÉRALE
Réalisations en édition et en promotion.	Promouvoir la culture québécoise par l'exercice de son rôle d'éditeur.

RÉSULTATS 2014-2015

> Édition et commercialisation des contenus émanant des organismes du gouvernement du Québec sur différents supports ainsi que distribution et la promotion par l'intermédiaire d'un vaste réseau et d'un service des ventes complet et accessible.

> Promotion de la culture québécoise à l'occasion des principaux événements littéraires au Québec, notamment les salons du livre de Québec et de Montréal.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 19	OBJECTIF ORGANISATIONNEL 9	ACTION 9 GOVT
Renforcer la viabilité et la résilience des collectivités urbaines, rurales ou territoriales et des communautés autochtones.	*Contribuer à la vitalité et à l'occupation du territoire au Québec tout en répondant aux préoccupations du gouvernement en matière de ressources dans le domaine des technologies de l'information et, de ce fait, réduire ses coûts d'opération.*	Prendre en compte la vitalité et l'occupation du territoire dans sa réflexion et sa recherche de solutions devant assurer la pérennité de l'expertise en technologies de l'information pour le Centre et le gouvernement.

INDICATEUR GÉNÉRAL	CIBLE GÉNÉRALE
Nombre de mesures mises en place	Considérer les effets sur les régions dans la recherche et la mise en place de mesures en réponse aux besoins gouvernementaux et du Centre en matière de développement et de rétention de l'expertise des ressources en technologies de l'information.

RÉSULTATS 2014-2015

> Poursuite des activités au sein des deux centres de développement de solutions en ressources informationnelles (CDSRI), dans les villes de Rimouski et de Saguenay.

Ce geste contribue à la vitalité et à l'occupation des territoires en créant des pôles régionaux d'expertise qui permettent à certaines ressources d'occuper un emploi dans leur région, tout en contribuant à sa croissance économique.

OBJECTIFS GOUVERNEMENTAUX NON RETENUS

MOTIFS EXPLIQUANT LES RAISONS POUR LESQUELLES DES OBJECTIFS DE LA STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE N'ONT PAS ÉTÉ RETENUS DANS LE PLAN D'ACTION DE DÉVELOPPEMENT DURABLE DU CENTRE

La Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013 propose 29 objectifs pour soutenir la démarche gouvernementale, en plus d'un trentième qui vise à soutenir la création, la production et la diffusion dans tous les secteurs du système culturel québécois afin d'en assurer le développement. Le Centre veut apporter une contribution importante à la démarche québécoise de développement durable. Il s'est donc inscrit dans 9 de ces 30 objectifs. Les tableaux suivants présentent les motifs qui ont amené le Centre à ne pas retenir certains objectifs.

Motif	Objectifs gouvernementaux non retenus	
La mission dévolue au Centre l'amène à conclure que ces objectifs ont peu de rapport avec ses responsabilités.	2	Dresser et actualiser périodiquement le portrait du développement durable au Québec
	5	Mieux préparer les communautés à faire face aux événements pouvant nuire à la santé et à la sécurité et en atténuer les conséquences
	7	Promouvoir la réduction de la quantité d'énergie et de ressources naturelles et matérielles utilisées pour la production et la mise en marché de biens et de services
	9	Appliquer davantage l'écoconditionnalité et la responsabilité sociale dans les programmes d'aide publics et susciter leur implantation dans les programmes des institutions financières
	12	Favoriser le recours aux notatifs économiques, fiscaux et non fiscaux, afin d'inscrire la production et la consommation de produits et de services dans une perspective de développement durable
	13	Améliorer le bilan démographique du Québec et de ses régions
	15	Accroître le niveau de vie
	18	Intégrer les impératifs du développement durable dans les stratégies et les plans d'aménagement et de développement régionaux et locaux
	21	Renforcer la conservation et la mise en valeur du patrimoine culturel et scientifique
	22	Assurer la protection et la mise en valeur du patrimoine et des ressources naturelles dans le respect de la capacité de support des écosystèmes
	23	Intensifier la coopération avec les partenaires nationaux et internationaux sur des projets intégrés de développement durable
	24	Accroître l'implication des citoyens dans leur communauté
	25	Accroître la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les décisions
	26	Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale
	27	Accroître la scolarité, le taux de diplomation et la qualification de la population

Motif	Objectifs gouvernementaux non retenus	
Ces deux objectifs ne rejoignent que partiellement le champ habituel d'intervention du Centre	14	Favoriser la vie familiale et en faciliter la conciliation avec le travail, les études et la vie personnelle
	17	Transmettre aux générations futures des finances publiques en santé
L'action « Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la politique administrative pour un gouvernement écoresponsable », rattachée au troisième objectif organisationnel du Centre, contribue indirectement à la réalisation de cet objectif gouvernemental	8	Augmenter la part des énergies renouvelables ayant des incidences moindres sur l'environnement (biocarburants, biogaz, biomasse, énergie solaire, éolien, géothermie, hydroélectricité, etc.) dans le bilan énergétique du Québec
	16	Accroître la productivité et la qualité des emplois en faisant appel à des mesures écologiquement et socialement responsables
	29	Soutenir les initiatives du secteur de l'économie sociale visant l'intégration durable en emploi des personnes éloignées du marché du travail

CHANGEMENTS CLIMATIQUES

En matière de réduction de gaz à effet de serre le Service aérien gouvernemental a réalisé, au cours de la période, 275 heures de vol sur le dispositif d'envolement au vol (DEV), une économie de carburant de 256 575 litres représentant 885 000 $ par rapport aux coûts engendrés par des vols réalisés avec de véritables avions.

EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE

En 2014-2015, le Centre a reçu l'avis officiel de l'Office québécois de la langue française, lequel certifie que sa politique linguistique respecte l'ensemble des dispositions de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration.

Ainsi, la politique linguistique du Centre est entrée en vigueur le 6 mai 2014, événement qui a fait l'objet d'un communiqué dans son intranet afin d'en informer le personnel.

Pour faire suite à l'entrée en vigueur de sa politique, le Centre doit accomplir la mise à jour de sa certification de francisation. Les différentes étapes du processus de certification devront être entreprises au cours de la prochaine année.

COMITÉ PERMANENT ET MANDATAIRE

- Le Centre a identifié un mandataire pour son organisation de plus de 50 employés.
- Au cours de l'exercice, des activités ont été réalisées afin de faire connaître le mandataire et son rôle.
- Le Centre s'est doté d'un comité permanent qui s'est réuni une fois au cours de l'année 2014-2015.

IMPLANTATION DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE INSTITUTIONNELLE ADOPTÉE APRÈS MAI 2011

- Par la diffusion d'un communiqué dans son intranet, le Centre a fait connaître sa politique linguistique.

RENSEIGNEMENTS RELATIFS AUX CONTRATS DE SERVICES

La Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du service public ainsi que des sociétés d'État (2014, chapitre 17) (LGCE) a été adoptée et sanctionnée le 5 décembre 2014. Elle est entrée en vigueur le même jour.

> Aux fins de l'application des mesures prévues à la LGCE, la première période visée par le Conseil du trésor en vertu de l'article 11, débute le 1er janvier 2015 et se termine le 31 mars 2016.

Contrats de services comportant une dépense de 25 000 $ ou plus conclus entre le 1er janvier 2015 et le 31 mars 2015

Description	Nombre	Valeur
Contrats de services avec une personne physique	—	—
Contrats de services avec un contractant autre qu'une personne physique	4	39 956 125 $
Total des contrats de services	**4**	**39 956 125 $**

GESTION ET CONTRÔLE DES EFFECTIFS

[illegible]

GOUVERNANCE DU CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC

CONSEIL D'ADMINISTRATION

ACTIVITÉS

[illegible]

- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]

[illegible]

[illegible]

RÉMUNÉRATION DES MEMBRES

[illegible]

NOMBRE DE RÉUNIONS DU CONSEIL

[illegible]

FONCTIONNEMENT DES COMITÉS

[illegible]

COMITÉ DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

Le règlement intérieur prévoit que le Centre peut constituer tout comité et pourvoir à son fonctionnement. Un comité des technologies de l'information a donc été constitué en juin 2008.

MANDAT DU COMITÉ

Le comité s'intéresse principalement aux liens avec la planification stratégique, aux projets d'investissement, à la gestion des risques en technologies de l'information et à la continuité des opérations. Son mandat comporte les tâches suivantes :

- Examiner les projets ou les dossiers d'envergure en matière de technologies de l'information;
- Formuler les recommandations appropriées au conseil d'administration;
- Remplir tout autre mandat que pourrait lui confier le conseil d'administration en matière de technologies de l'information.

NOMBRE DE RÉUNIONS DU COMITÉ

Au cours de l'exercice 2014-2015, le comité a tenu cinq réunions.

MEMBRES

- Mme Francine Thomas, présidente
- M. Richard Audet
- Mme Guylaine Roux

COMITÉ DE GOUVERNANCE DES PHASES DE SAGIR

Le comité de gouverne des phases de SAGIR a un rôle décisionnel et stratégique en ce qui concerne les enjeux liés au budget, aux échéances, à la portée du projet et aux relations avec les clients utilisateurs.

MANDAT DU COMITÉ

- Assurer le suivi des travaux ainsi que le respect des coûts et des calendriers de réalisation et d'implantation de SAGIR;
- Deux fois l'an, présenter un mot de situation au Conseil du trésor et, une fois l'an, faire un rapport au Conseil des ministres sur le suivi des travaux et sur le respect des coûts.

NOMBRE DE RÉUNIONS DU COMITÉ

Au cours de l'exercice 2014-2015, le comité a tenu deux réunions.

MEMBRES

- Mme Francine Thomas, présidente
- M. Richard Audet
- Mme Julie Blackburn
- M. Simon-Pierre Fabien-Ouellet
- Mme Dominique Gauthier
- M. Denys Jean
- M. Franco Matteo
- Mme Guylaine Roux
- M. Marcel Savard

PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET ACCÈS À L'INFORMATION

Le Centre veille à réaliser les activités concernant l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels et à sensibiliser ses employés à ce sujet. À cet effet, une capsule d'information portant sur la distinction entre les lois fédérales et les lois provinciales en matière d'accès à l'information a été publiée dans l'intranet. De plus, au cours de l'année financière 2014-2015, des séances d'information sur la protection des renseignements personnels destinées aux nouveaux employés ont été organisées et diffusées lors de leur accueil.

Conformément à l'article 4 du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels, le Centre diffuse les documents suivants dans son site Web : l'organigramme, les noms et titres des membres du personnel de direction ou d'encadrement, le nom de la personne responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels ainsi que ses coordonnées professionnelles, le plan de classification des documents, l'inventaire des fichiers de renseignements personnels, la description des services, les lois et les règlements, le registre de communication des renseignements personnels, les renseignements relatifs aux contrats qu'il a conclus et les documents déposés à l'Assemblée nationale.

Au cours de l'année 2014-2015, le Centre a traité 153 demandes d'accès en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1) (ci-après « Loi sur l'accès »), ce qui représente une diminution de 22 % par rapport à l'année 2013-2014. La plupart d'entre elles concernent les appels d'offres, les contrats et le volet des ressources humaines.

Parmi ces demandes, 116 ont été traitées dans le délai de 20 jours prescrit par la Loi sur l'accès, 34 ont été traitées dans le délai supplémentaire de 10 jours accordé par la Loi, 2 ont été traitées dans un délai supplémentaire de 30 jours et 1 a été traitée dans le respect du délai accordé par la Loi sur l'accès lorsqu'il est nécessaire d'aviser un tiers. Treize demandes ont été acceptées intégralement, 13 ont été refusées en totalité et 28 demandes ont été acceptées partiellement. De plus, 3 demandes ont été dirigées, en tout ou en partie, vers un autre ministère ou organisme, en vertu de l'article 48 de la Loi sur l'accès, car elles relevaient de la compétence de ces derniers. Treize demandes visaient, en tout ou en partie, des documents non détenus par le Centre.

Les dispositions suivantes ont été invoquées dans le cas d'un refus total ou d'une acceptation partielle : articles 1, 9, 14, 15, 21, 22, 23, 24, 28, 28.1, 29, 30, 37, 38, 39, 41, 47, 53, 54, 56, 59, et 88 de la Loi sur l'accès. Aucune demande n'a fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable.

Au cours de l'exercice 2014-2015, deux demandes d'accès ont fait l'objet d'une requête en révision devant la Commission d'accès à l'information. En date du 31 mars 2015, six demandes sont toujours en cours de révision, incluant les 2 ouvertes durant l'année.

POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

La Politique de financement des services publics vise, par de meilleures pratiques tarifaires, à améliorer le financement des services publics pour maintenir leur qualité et en garantir la pérennité tout en assurant la transparence du processus tarifaire et la reddition de comptes. Elle s'applique à tous les organismes du gouvernement qui offrent des biens et services à la population, aux entreprises ainsi qu'aux municipalités et au gouvernement fédéral.

Les méthodes de fixation des tarifs en usage contribuent à la mise en œuvre de cette politique. D'une part, la politique de tarification du Centre stipule que la facturation doit refléter la consommation de l'usager et être évaluée sur la base du coût complet. D'autre part, la révision annuelle de l'ensemble de ses tarifs en fonction des variations du coût complet contribue à la mise à jour des tarifs le 1er avril de chaque année. La plus récente révision tarifaire a donc été mise en application le 1er avril 2015.

Pour les produits des Publications du Québec, les tarifs sont fixés selon une analyse particulière, par publication. Quant à la *Gazette officielle du Québec*, la tarification est fixée par le Règlement sur la *Gazette officielle du Québec* (chapitre C-8.1.1, r.1) qui prévoyait une indexation au 1er janvier 2014.

En 2014-2015, les revenus totaux du Centre s'élèvent à 657,2 millions de dollars, dont 50,5 millions de dollars (soit environ 7,7 % des revenus) proviennent des clientèles visées par la Politique de financement des services publics.

Comme le démontre le tableau ci-dessous, les principaux domaines d'activité concernés sont l'information gouvernementale, les réseaux de télécommunication et le Service aérien gouvernemental. En effet, ces trois secteurs sont à l'origine de plus de 78 % des revenus provenant de la clientèle visée par la politique.

Revenus provenant de la clientèle visée par la Politique de financement des services publics

Domaine d'activité	2014-2015 (k$)	Base de fixation
Acquisition et disposition de surplus	5 214,9	Coût de revient
Information gouvernementale	6 737,4	
Réseaux de télécommunication	7 625,4	
Ressources humaines	58,0	
Ressources matérielles	234,2	
Technologies de l'information	5 454,4	
Service aérien gouvernemental	25 190,0	Récupération des coûts
Total	**50 514,3**	

RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

LES SUITES DONNÉES AUX RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Le Vérificateur général du Québec effectue annuellement des vérifications d'optimisation des ressources qui visent les ministères et organismes du gouvernement. Certaines de ses recommandations concernent le Centre.

CONTRATS DE SERVICES PROFESSIONNELS LIÉS AU TRAITEMENT DE L'INFORMATION
(Vérification de l'optimisation des ressources)
(Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2012-2013, automne 2012, chapitre 5)

Recommandation du Vérificateur général du Québec	Action du Centre[28]
Documenter la définition du besoin et l'estimation des coûts de manière adéquate.	Un nouveau formulaire institutionnel de demande d'acquisition intègre la documentation ainsi que les justifications requises à la définition des besoins. Par ailleurs, toute demande d'autorisation d'un contrat de plus de 5 M$ doit faire l'objet d'un avis de la direction de la performance et d'une recommandation du comité de vigie présenté aux membres du conseil d'administration.
Évaluer comment les fournisseurs peuvent assumer une plus grande part des risques associés à l'exécution des contrats.	Le processus d'acquisition a été ajusté pour prendre en considération une liste des modes de rémunération à privilégier (forfait, prix unitaire ou à taux) en fonction du type d'activité à impartir. Un groupe de travail multisectoriel a été mandaté par le comité de direction pour donner suite à cette recommandation. La mise en place et la gestion d'un processus plus rigoureux des demandes d'exécution pour les contrats à exécution sur demande (y compris la formation du personnel engagé dans la gestion des contrats) permettent aussi de transférer une plus grande part des risques aux prestataires de services.

28- Les actions entreprises par le Centre pour répondre aux recommandations du Vérificateur général du Québec (VGQ) sont publiées. Lorsque les actions auront été jugées satisfaisantes par le VGQ, elles seront retirées.

CONTRATS DE SERVICES PROFESSIONNELS LIÉS AU TRAITEMENT DE L'INFORMATION

(Vérification de l'optimisation des ressources)

(Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2012-2013, automne 2012, chapitre 5)

Recommandation du Vérificateur général du Québec	Action du Centre[28]
S'assurer que la sollicitation favorise le libre jeu de la concurrence.	Le processus d'assurance qualité (DAQSO), mis en place en 2013, permet maintenant de vérifier que : > l'ampleur des appels d'offres n'aura pas pour effet de réduire la sollicitation ; > les exigences de qualification des prestataires de services sont en adéquation avec la description des travaux à réaliser. Plusieurs appels d'offres ont été séparés en divers volets, ce qui favorise l'accès à un plus grand nombre de fournisseurs. Un groupe de travail multisectoriel a été mandaté par le comité de direction pour donner suite à cette recommandation. Les fournisseurs sont invités à indiquer, dans un formulaire inclus dans le document d'appel d'offres, les raisons pour lesquelles ils n'ont pas soumissionné, et notamment si les exigences de l'appel d'offres sont trop élevées.
Analyser l'écart entre le montant estimé par l'entité relativement au contrat à attribuer et celui figurant dans la soumission retenue ainsi que les écarts entre les montants figurant dans les soumissions jugées conformes et acceptables pour un même contrat.	La procédure d'appel d'offres en matière de services a été ajustée pour inclure l'analyse et la justification de tout écart de plus de 10 % à la hausse ou à la baisse entre le montant estimé à l'appel d'offres et le contrat (soumission retenue), conformément au changement réglementaire de mai 2013.
Améliorer la neutralité des comités de sélection.	Le processus d'assurance qualité, mis en place en 2013, permet maintenant de vérifier (par un formulaire d'autorisation) > l'indépendance par rapport au secteur donneur d'ouvrage ou l'inscription d'une justification documentée lorsqu'un membre de l'unité responsable fait partie du comité de sélection en raison d'une expertise spécialisée ; > l'absence de lien d'autorité ; > la rotation des membres ; > la formation obligatoire a été suivie. Depuis février 2013, la formation des membres de comités de sélection se déroule régulièrement. À ce jour, près de 280 membres de comités de sélection ont été formés. La neutralité des membres des comités de sélection est aussi favorisée par la mise en place d'un registre de membres de comités indiquant la formation suivie, leur unité administrative et leur domaine d'expertise.

28- Les actions entreprises par le Centre pour répondre aux recommandations du Vérificateur général du Québec (VGQ) sont publiées. Lorsque les actions auront été jugées satisfaisantes par le VGQ, elles seront retirées.

CONTRATS DE SERVICES PROFESSIONNELS LIÉS AU TRAITEMENT DE L'INFORMATION

(Vérification de l'optimisation des ressources)

(Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2012-2013, automne 2012, chapitre 5)

Recommandation du Vérificateur général du Québec	Action du Centre[28]
Procéder à l'analyse des situations où il y a poursuite des travaux avec le même fournisseur à la suite d'un appel d'offres public dans l'optique d'assurer un traitement équitable à l'endroit des fournisseurs.	Le gabarit d'appel d'offres en matière de services a été ajusté pour : 1. que l'information sur les phases précédentes soit rendue accessible aux prestataires potentiels ; 2. que le conseiller en acquisitions procède aux vérifications à cet effet auprès de l'unité administrative responsable de l'appel d'offres. Un groupe de travail multisectoriel a été mandaté par le comité de direction pour donner suite à cette recommandation.
Documenter, en temps opportun, les précisions données au fournisseur concernant les travaux à accomplir et les profils de ressources nécessaires.	Une clause concernant les modalités des demandes d'exécution est incorporée à l'appel d'offres ou au contrat. Les travaux à accomplir sont spécifiés dans les demandes d'exécution par l'utilisation d'un formulaire standardisé et ils sont approuvés par les deux parties avant le démarrage des travaux. Cette nouvelle procédure est communiquée dans la section pertinente du site intranet et son application est facilitée par l'utilisation de relayeurs désignés dans les unités administratives du Centre.
Améliorer le suivi des éléments figurant dans chaque contrat à l'égard de : > la réalisation des travaux, pour s'assurer que ceux-ci correspondent à ceux qui étaient prévus dans le contrat ; > l'application du type de rémunération spécifié ; > l'application des taux prévus dans le contrat lors du paiement du fournisseur ; > la réalisation des travaux par le personnel désigné.	La procédure de suivi et de validation de la facturation ainsi qu'un formulaire et une procédure visant à documenter et à évaluer le remplacement de ressources sont applicables pour tout nouveau contrat depuis le 3 septembre 2013. De plus, la procédure applicable depuis le 3 septembre 2013, pour les contrats à exécution sur demande, spécifie notamment que le suivi des travaux doit être conforme aux prévisions du contrat. L'application de ces processus, combinée à l'utilisation de relayeurs d'information et à une meilleure diffusion de la procédure et des formulaires dans la section de l'intranet consacrée à la gestion contractuelle, favorise un suivi plus rigoureux des contrats.

28- Les actions entreprises par le Centre pour répondre aux recommandations du Vérificateur général du Québec (VGQ) sont publiées. Lorsque les actions auront été jugées satisfaisantes par le VGQ, elles seront retirées.

CONTRATS DE SERVICES PROFESSIONNELS LIÉS AU TRAITEMENT DE L'INFORMATION

(Vérification de l'optimisation des ressources)

(Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2012-2013, automne 2012, chapitre 5)

Recommandation du Vérificateur général du Québec	Action du Centre[28]
Inclure dans le contrat une clause de pénalité à l'égard du personnel désigné et l'appliquer, s'il y a lieu.	Depuis septembre 2013, une clause de pénalité obligatoire pour le remplacement de personnel stratégique et une clause de pénalité facultative pour le personnel non stratégique sont prévues dans les documents d'appel d'offres en matière de services. Un formulaire et une procédure sont utilisés pour documenter et justifier l'application des pénalités lors d'un remplacement de personnel désigné. Un document explicatif résumant les incidences de cette clause a été remis aux gestionnaires et au personnel concerné en gestion contractuelle (près de 300 personnes). Cette information est aussi véhiculée par la section de l'intranet consacrée à la gestion contractuelle, de même que par l'utilisation de relayeurs d'information.
Effectuer l'évaluation des fournisseurs.	Les unités administratives responsables procèdent à l'évaluation des contrats de services professionnels à l'aide d'un formulaire et d'une procédure depuis le 14 janvier 2013. La procédure autorisée prévoit que le secteur a 90 jours, après la fin du contrat, pour effectuer l'évaluation. Un registre permettant le suivi régulier des contrats terminés a été élaboré. Au 31 décembre 2013, sur les 31 contrats de services professionnels à évaluer, 28 ont fait l'objet d'une évaluation (90 %). Le Centre a constitué une base de données de ces évaluations en vue d'en faire l'analyse.
Établir le montant maximal du contrat au même montant que celui figurant dans la soumission retenue.	Une résolution du conseil d'administration, adoptée en février 2012, précise que le Centre accorde les contrats à exécution sur demande selon la valeur de la soumission retenue. En décembre 2013, une capsule d'information a été transmise à l'ensemble du personnel de la Direction générale des acquisitions pour rappeler l'application de cette résolution et préciser des cas particuliers.

28- Les actions entreprises par le Centre pour répondre aux recommandations du Vérificateur général du Québec (VGQ) sont publiées. Lorsque les actions auront été jugées satisfaisantes par le VGQ, elles seront retirées.

CONTRATS DE SERVICES PROFESSIONNELS LIÉS AU TRAITEMENT DE L'INFORMATION

(Vérification de l'optimisation des ressources)

(Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2012-2013, automne 2012, chapitre 5)

Recommandation du Vérificateur général du Québec	Action du Centre[29]
Respecter le plan de délégation des pouvoirs en matière de signature des contrats	Le document administratif *Plan de délégation des pouvoirs de contracter* a été clarifié et transmis à près de 300 personnes, soit tous des intervenants concernés en gestion contractuelle, à l'occasion de séances de formation, en plus d'avoir été communiqué dans l'intranet. Le processus d'acquisition comporte déjà une vérification de la conformité au plan de délégation applicable depuis le 1er février 2012. Une capsule d'information a été transmise à l'ensemble du personnel de la Direction de la gestion des acquisitions en novembre 2013, elle précise la nature des changements apportés au plan de délégation. Outre le plan de délégation du pouvoir de contracter, l'article 33 de la Loi constitutive du Centre précise ce qui suit : *33. Aucun acte, document ou écrit n'engage le Centre ni ne peut lui être attribué s'il n'est signé par le président ou le vice-président du conseil, le président-directeur général, un vice-président, le secrétaire ou un autre membre du personnel du Centre mais, dans le cas de ce dernier, uniquement dans la mesure déterminée par règlement du Centre.* Toutes les demandes d'acquisition présentées par SAGIR respectent le plan de délégation, car les autorisations SAGIR sont requises par seuils budgétaires et elles reflètent le Plan de délégation du pouvoir de contracter.

29. Les actions entreprises par le Centre pour répondre aux recommandations du Vérificateur général du Québec (VGQ) sont publiées. Lorsque les actions auront été jugées satisfaisantes par le VGQ, elles seront retirées.

ACQUISITION DE BIENS ET DE SERVICES

(Vérification de l'optimisation des ressources)

(Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2014-2015, printemps 2015, chapitre 3)

Recommandation du Vérificateur général du Québec	Action du Centre[3]
Se doter d'objectifs en matière de développement des commerçants des marchés et établir des attentes claires en ce sens aux conseillers.	Depuis juillet 2014, l'aide à la cliche des achats regroupés inclut une activité en lien avec les commerçants des marchés. De plus, un processus formel de ciblage des AO en achats regroupés a été développé en janvier 2015.
Mettre en place des mécanismes afin que la préparation des appels d'offres soit faite de façon à : - maximiser le libre jeu de la concurrence ; - tenir compte des enjeux de développement durable et de l'impact économique régional.	La processus formel de ciblage des AO en achats regroupés, développé en janvier 2015, inclut la recherche d'information : - La diagnostique de la formation a été réalisée de juin à septembre 2014 et va donne en continu à tous les nouveaux employés de la [illegible]. - Une matrice de compte est transmise annuellement à l'Officier de [illegible] (OP). - L'outil « Tableau » a vues des achats regroupés [illegible] inclut un profil économique des acquisitions. - Mise en place d'indicateurs dans le cadre du processus d'assurance qualité depuis décembre 2014. Le comité s'est rencontré à trois reprises depuis février 2015.
Prendre les moyens pour que l'évaluation des appels d'offres favorise le traitement équitable des fournisseurs, en conformité avec les exigences réglementaires et d'admissibilité.	Depuis juin 2014, la processus d'audits internes se déroule en continu. Des formations de perfectionnement ont été dispensées depuis janvier 2015 à tous les experts de la [illegible]. L'information est transmise en continu lors des formations données aux membres des comités de sélection.
Mettre en place les outils pour favoriser un traitement optimal des dossiers d'acquisitions, notamment par : - une planification des interventions ; - un encadrement des conseillers ; - un processus d'assurance qualité efficace.	Le [illegible] est implanté depuis septembre 2014. Les dossiers d'avril à août 2014 ont été saisis dans l'outil rétroactivement. Depuis décembre 2014, les 10 processus développés au cours de l'année [illegible], le cadre de gestion, les procédures et directives sont disponibles dans le Manuel des pratiques d'affaires [illegible] accessible à tous les employés de la [illegible]. La communauté de pratique pour les experts et celle pour les techniciens de la [illegible] sont opérationnelles depuis février 2015. Le calendrier des audits internes a été lancé en juin 2014.
Se doter des systèmes permettant d'obtenir une information de gestion fiable et suffisante pour soutenir les gestionnaires dans leur prise de décision en matière d'acquisitions.	L'inventaire a été réalisé en avril 2014. La première version du tableau de bord de gestion incluant les indicateurs de mesure a été présentée en septembre 2014. Il est depuis présenté trimestriellement.
Constituer un historique des achats en vue de développer une mémoire organisationnelle et d'effectuer un suivi efficace et efficient des dossiers.	En juin 2014, le classement des dossiers physiques de 2014 et ouverts a été effectué en fonction d'un nouvel indice de classement. Depuis septembre 2014, cet index doit être obligatoirement utilisé pour l'ensemble des dossiers d'acquisition. Le [illegible] est implanté depuis septembre 2014. Les dossiers d'avril à août 2014 ont été saisis dans l'outil rétroactivement. Les index statistiques consignés dans [illegible] permettront également de connaître les commentaires des clients lorsque transmis.

3. Les actions entreprises par le Centre pour répondre aux recommandations du Vérificateur général du Québec (VGQ) sont publiées. Lorsque les actions seront [illegible] par le VGQ, elles seront retirées.

ACQUISITION DE BIENS ET DE SERVICES

Vérification de l'optimisation des ressources

Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2015-2016, printemps 2016, chapitre 2

Recommandations du Vérificateur général du Québec	Actions du Centre[a]
Établir une stratégie de mise en œuvre de sa vision et de sa mission dans le secteur des acquisitions afin de développer une complémentarité commune des moyens nécessaires pour la concrétiser et de s'assurer que les actions sont correctement mises dans le temps	Le début des travaux est prévu au printemps 2016, selon le Plan de transformation du Centre.
Améliorer, dans le domaine des acquisitions, la qualité de la prestation de services et accroître la satisfaction de ses intervenants notamment par : - une meilleure simplification des attentes des clients ; - une meilleure communication sur la voie des services et les modalités de services, entre autres en ce qui concerne son rôle et ses délais de livraison ; - l'établissement d'une offre de services qui répond aux besoins des clients ; - le développement, la enforcement et la maintien de l'expertise et du savoir-faire de son personnel	Depuis le printemps 2016, le mise en place de comité mensuel voir systématique pour tout nouveau dossier d'achats regroupés. Ce volet à processus (volet tactique et stratégique) est requis dans le cas de dossier d'achats regroupés particuliers). Son impact significatif afin d'alimenter la réflexion et baser que au moins des clients sont des fournisseurs. L'outil à la vente pour les achats mutualisés, ainsi que le catalogue de services de l'UPC, maintenant que des délais d'intervention rapide de la clientèle soit de 2 jours. Le catalogue de services est réalisé depuis février 2016. La conception du processus support, le programme de monitorat, le mise en place d'un parcours de formation et d'un processus d'accueil des nouveaux employés sont été réalisés et sont maintenus à jour. La communauté de pratique pour les experts et celle pour les techniciens de la SCMQ sont opérationnelles depuis février 2016.
Déterminer les biens et les services ayant le meilleur potentiel d'économies et ajuster son offre de services en conséquence	L'analyse de la variabilité de la SCMQ a été réalisée en octobre 2015. Des travaux sont en cours concernant l'ajustement des volets de travail pour la réalisation d'évaluations annuelles des rapports de concentration et la révision de la méthode concernant le calcul des économies gouvernementales.
Établir, en matière d'acquisitions, des objectifs, des cibles et des indicateurs qui lui permettront d'évaluer également sa performance, notamment quant à la qualité de ses services, à son efficience et à l'économie générale de ses opérations	Le premier version du tableau de bord de gestion incluant les indicateurs de mesure a été présentée en septembre 2016. Il sera depuis régulièrement enrichi/modifié/revu. Des travaux sont en cours afin de voir à mettre une fonctionnalité de prévisions.
S'assurer de la fiabilité des données lui permettant de mesurer sa performance en matière d'acquisitions	Le Système de suivi des dossiers d'acquisitions (SSDA) est implanté depuis septembre 2016 et l'intervenir depuis lors les dossiers d'acquisition sont corrigées. Les travaux d'optimisation sont en cours.
Mettre en place une gestion intégrée des risques afin de s'assurer que ceux liés aux activités d'acquisition de biens et de services sont adéquatement gérés tout au long du processus d'acquisition	Les risques ont été identifiés.

[a] Les actions entreprises par le Centre pour répondre aux recommandations du Vérificateur général du Québec (VGQ) sont publiées. Lorsque les actions seront mis jugées satisfaisantes par le VGQ, elles seront retirées.

PARTIE IV

ANNEXES

ANNEXE I : LOIS ET RÈGLEMENTS

ANNEXE II : CODE DE DÉONTOLOGIE ET DE DÉCLARATION

CHAPITRE I : DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Section 1

Article 1

Le présent code définit les règles de déontologie et de déclaration applicables aux membres du conseil de surveillance de la société [redacted].

Section 2

Article 2

1. Le présent code s'applique à tout membre du conseil de surveillance de la société [redacted] ainsi qu'à toute personne invitée à participer aux réunions du conseil de surveillance ou à ses comités, y compris les personnes qui ne sont pas membres du conseil de surveillance.

Section 3

Article 3

1. Le président du conseil de surveillance veille à ce que les membres du conseil de surveillance reçoivent, avant leur nomination, une copie du présent code et qu'ils en acceptent les dispositions.

2. Le présent code s'applique à tout membre du conseil de surveillance, y compris les membres du conseil de surveillance représentant les salariés, à compter de la date de leur nomination.

   Il est de la responsabilité de chaque membre du conseil de surveillance de connaître les dispositions du présent code et de se conformer à celles-ci. Le président du conseil de surveillance peut, à tout moment, demander à un membre du conseil de surveillance de lui fournir une confirmation écrite de son respect du présent code.

3. Le président du conseil de surveillance veille à ce que les membres du conseil de surveillance soient informés, au moins une fois par an, des obligations prévues par le présent code.

   Chaque membre s'engage notamment à ne pas :

   - [redacted]
   - [redacted]
   - [redacted]
   - [redacted]

Section III

DÉONTOLOGIE

9. Dans l'accomplissement de ses fonctions, le membre est soumis aux directives du président du conseil d'administration. Il doit participer activement à l'élaboration et à la mise en œuvre des orientations générales du Centre.

8. Le membre doit être loyal envers ses collègues et faire preuve de courtoisie dans ses rapports avec eux.

7. Le membre doit désavouer de l'exercice de ses fonctions à titre de membre du conseil d'administration la promotion et l'exercice de ses activités professionnelles ou d'affaires.

6. Le membre doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions sur des questions touchant la mission du Centre.

   Il doit prendre ses décisions indépendamment de toute considération politique partisane et faire preuve de réserve dans la manifestation de ses opinions politiques.

5. Le membre doit agir avec désintéressement. Il ne doit pas solliciter, accepter ou exiger, dans son intérêt ou celui d'un tiers, ni verser ou s'engager à verser à un tiers, directement ou indirectement, un cadeau, une marque d'hospitalité ou tout autre avantage ou considération.

10. Le membre ne peut s'engager auprès d'un tiers, ni lui accorder une garantie quant à l'issue de son vote ou d'une décision du conseil d'administration.

11. Le membre ne peut confondre les biens du Centre avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit d'un tiers. Il en va de même des services mis à sa disposition par le Centre.

12. Le membre doit respecter le caractère confidentiel des discussions tenues lors des séances du conseil et des renseignements portés à sa connaissance dans l'exercice de ses fonctions.

    Il ne doit pas faire usage d'un renseignement confidentiel porté à sa connaissance en vue d'obtenir un avantage direct ou indirect, actuel ou éventuel, pour lui-même ou pour un tiers.

13. Le membre ne peut exercer ses fonctions dans son propre intérêt ni dans celui d'un tiers. Il doit prévenir tout conflit d'intérêts ou toute apparence de conflit d'intérêts et éviter de se placer dans une situation qui le rendrait inapte à exercer ses fonctions.

    Il est notamment en conflit d'intérêts lorsque les intérêts en présence sont tels qu'il peut être porté à préférer certains d'entre eux au détriment du Centre ou y trouver un avantage direct ou indirect, actuel ou éventuel, personnel ou en faveur d'un tiers.

14. Le membre doit déposer auprès du secrétaire du Centre une déclaration écrite, conforme à celle reproduite en annexe, mentionnant l'existence de tout intérêt direct ou indirect que lui ou une personne liée peut avoir avec le Centre et susceptible de le mettre en conflit d'intérêts. Cette déclaration doit être mise à jour annuellement, ainsi que dans les instants purs de tout changement important.

15. Le président-directeur général ne peut, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans une corporation, une société ou toute autre entité mettant en conflit son intérêt personnel et celui du Centre. Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt lui échoit par succession ou donation, pourvu qu'il y renonce ou en disposa avec diligence.

    Tout autre membre qui a un intérêt direct ou indirect dans une corporation, une société ou toute autre entité mettant en conflit son intérêt personnel et celui du Centre doit dénoncer cet intérêt au président du conseil d'administration et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur la corporation, la société ou l'entité dans laquelle il a cet intérêt. Il doit, en outre, se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.

16. Au terme de son mandat, le membre ne doit pas tirer un avantage indu de ses fonctions. Il est tenu de respecter la confidentialité des renseignements portés à sa connaissance et de ne donner à quiconque un conseil fondé sur des renseignements non accessibles au public.

    Dans l'année qui suit la fin de son mandat, il ne peut agir au nom ou pour le compte d'autrui dans une procédure, une négociation ou une opération à laquelle le Centre est partie.

Section IV

DISPOSITIONS FINALES

17. Le respect du présent code d'éthique et de déontologie fait partie des devoirs et obligations des membres. Le président du conseil d'administration en assure le respect.

18. Le membre est redevable envers l'État de la valeur de tout avantage que lui ou un tiers a reçu en violation du présent code d'éthique et de déontologie.

    Outre le présent code, les membres du conseil d'administration sont également liés par le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics. En cas de divergence, les normes les plus exigeantes s'appliquent.

    Conformément à l'article 37 de la Loi sur le Centre de services partagés du Québec (2005, c. 7), le présent code doit être publié annuellement par le Centre dans son rapport annuel de gestion.

    Le présent code entre en vigueur le 7 avril 2006.

ANNEXE AU CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE

Déclaration relative aux conflits d'intérêts (article 14)

Aux fins de la présente déclaration :

- les entreprises, associations ou organismes peuvent être à but lucratif ou sans but lucratif ;
- l'intérêt peut être financier ou purement moral ;
- un intérêt peut notamment prendre la forme d'actions, de parts, d'options, de créances, de liens de propriété, de droits ou de privilèges découlant d'un emploi antérieur ou même d'une dette dont le déclarant est débiteur.

Déclaration

Je, _____, membre du conseil d'administration du Centre de services partagés du Québec, déclare les intérêts suivants :

1. Fonctions que j'exerce ou intérêts que je détiens dans les entreprises, associations ou organismes suivants :

Entreprise, association ou organisme	Description de la fonction	Nature de l'intérêt

2. Au meilleur de ma connaissance, la liste des entreprises, associations ou organismes à l'égard desquels mon employeur, mon conjoint, mes enfants à charge, ainsi que la personne morale, la société ou autre entreprise dont je suis propriétaire, actionnaire, administrateur ou dirigeant, exercent des fonctions ou détiennent des intérêts :

Entreprise, association ou organisme	Personne exerçant la fonction ou détenant l'intérêt	Description de la fonction	Nature de l'intérêt

Je, _____, membre du conseil d'administration du Centre de services partagés du Québec, déclare n'avoir aucun intérêt direct ou indirect dans une entreprise, association ou organisme.

_____ _____

Signature Date

Centre
de services partagés
Québec

UN ALLIÉ DE CHOIX